CRM LIDER

HISTÓRICO DAS VERSÕES

Versão	Data	Descrição
1.0	Fevereiro / 2015	• Introdução • Conceitos do Sistema • Acessando CRM • Procedimentos Gerais do Sistema • Tela Inicial (HOME) • Configurações do Sistema • Marketing • Leads • Conta • Manifestações • Oportunidades • Carteiras • Aeronaves • RAB • Notificações • Dashboards
1.5	Julho / 2015	• Indicação de Blocos de Dados Preenchidos • Envio de email a partir de Compromissos • Sincronismo facultativo com outlook • Aproveitamento de dados do Lead para Construção de uma Conta • Conversão de Lead não efetivada • Alteração do Nome da Conta • Registro de Atividade junto à Conta • Parcerias • Utilizadores • Tipo de Manifestante • Criticidade da Manifestação • Registro de retomo não obrigatório – Manifestação • Alteração dos botões de Atividades – Gerar nova Oportunidade e Oportunidade • Novo formato de Visualização das Contas – Carteira • Lead para Carteiras Múltiplas - RAB

Sumário

1. INTRODUÇÃO 5
2. CONCEITOS DO SISTEMA 6
3. ACESSANDO O CRM 9
3.1 Efetuando Login 9
3.2 Recadastramento, Alteração de Senha ou Acesso Negado 9
4. PROCEDIMENTOS GERAIS DO SISTEMA 10
4.1 Padrões de Pesquisa e Cadastro 10
4.2 Função Pesquisar 11
4.3 Função Cadastrar 12
4.4 NEW Indicação de Blocos de Dados Preenchidos 14
5. TELA INICIAL – HOME 14
5.1 Itens Presentes na Home 15
5.2 Itens de Acesso Rápido. 17
5.2.1 Notificações 17
5.2.2 Compromissos 17
5.2.3 Carteiras 19
5.2.4 Oportunidades 19
5.2.5 Notícias 19
5.2.6 Plano de Trabalho 19
5.2.7 Funil de Vendas 20
6. CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA 21
6.1 Configurações Pessoais 21
7. MARKETING 23
7.1 Notícias 23
7.1.1 Definição e Conceito de Notícias 23
7.1.2 Funcionalidades de Notícias 24
8. LEADS 25
8.1 Definição e Conceito de Leads 25
8.2 Funcionalidades de Lead 25
8.3 NEW Aproveitamento de dados do Lead para Construção de uma Conta 28
8.4 NEW Conversão de Lead não efetivada 29

8.5 Funcionamento da Conversão de Lead não efetivada 29
8.6 Confidencialidade do Lead 30
9. CONTA 31
9.1 Contas 31
9.1.1 Funcionalidades de Conta 31
9.1.2 Situação da Conta 35
9.1.3 Tipos de Conta 35
9.1.4 Endereço de Faturamento da Conta 35
9.1.5 Classificação de Crédito da Conta 36
9.1.6 Inativação da Conta 36
9.1.7 Reativação da Conta 37
9.1.8 NEW Alteração do Nome da Conta 37
9.1.9 Vinculando Pessoa de Contato a Conta 38
9.1.10 Removendo Pessoa de Contato da Conta 39
9.2 Grupo de Empresas 39
9.2.1 Definição e Conceito de Grupo de Empresas 40
9.2.2 Funcionalidades de Grupo de Empresas 40
10. NEW PARCERIAS 42
10.1 Definição e Conceito de Parcerias 42
10.2 Acesso às Parcerias 43
10.3 Funcionalidades de Parcerias 43
10.4 Inativação do Parceiro 47
10.5 Reativação do Parceiro 47
10.6 Registro de Atividades 47
11. MANIFESTAÇÕES 49
11.1 Definição e Conceito de Manifestações 49
11.2 Funcionalidades de Manifestações 49
12. OPORTUNIDADES 56
12.1 Definição e Conceito de Oportunidade 56
12.2 Gerar Oportunidade 56
12.2.1 Gerar Oportunidade a partir de um Lead 57
12.2.2 Gerar Oportunidade a partir de uma Conta 58

12.2.3 Gerar Oportunidade a partir de *Cross Selling* 58
12.2.4 Gerar Oportunidade a partir de *Up Selling* 59
12.2.5 Gerar Nova Oportunidade 60
12.3 Converter em Oportunidade 61
12.4 Tipos de Oportunidade 62
12.5 Trabalhando uma Oportunidade 63
12.6 Navegabilidade e Registro de Passos 66
12.6.1 Abordagens Múltiplas 68
12.7 Encerrando uma Oportunidade 69
13. CARTEIRAS 70
13.1 Definição e Conceito de Carteiras 70
13.1.1 Configurar Carteiras 71
13.1.2 Gerenciar Carteiras 73
14. AERONAVES 80
14.1 Aeronaves 81
14.1.1 NEW Utilizadores 83
14.2 Fabricantes (Aeronaves) 84
14.3 Categorias de Atendimento (Aeronaves) 85
14.4 Modelos (Aeronaves) 86
15. RAB 88
15.1 Comparar Informações 88
16. NOTIFICAÇÕES 92
17. DASHBOARDS 93
17.1 Definição e Conceito de Dashboard 93
17.2 Regras de Funcionamento do Dashboard 93
17.3 Acessando o Dashboard 94
17.4 Indicadores do Dashboard 95
18. Encerramento 102

Este manual visa fornecer as informações necessárias para que o usuário opere o sistema. A correta e atenta leitura do mesmo garantirá maior aproveitamento das funcionalidades disponibilizadas pelo CRM, possibilitando o registro, acompanhamento e uso das informações para suportar a criação, desenvolvimento e manutenção de relacionamentos mais estruturados com os clientes Líder.

1. INTRODUÇÃO

O Sistema CRM foi desenvolvido com o objetivo de promover melhorias na gestão do relacionamento com os clientes Lider e, com isso, possibilitar o aumento das vendas da empresa, através do fomento de *cross selling* e *up selling.*

Sendo a Líder uma empresa heterogênea, com cinco áreas de negócios, cada qual com suas especificidades, foi necessário criar e desenvolver um sistema que se adequasse às necessidades de cada uma destas áreas. Para tanto o projeto de criação do sistema CRM contou com o forte trabalho de uma equipe multidisciplinar formada pelas áreas de TI, Marketing e representantes das Unidades de Negócio.

O envolvimento da diretoria e colaboradores da Líder, que foram ouvidos desde o início do projeto, foi essencial para desenvolver um sistema integrado e adequado à realidade das áreas suportadas pelo sistema e ao comportamento dos clientes em cada uma das unidades.

O CRM (Customer Relationship Management, termo em inglês que pode ser entendido como "Gestão do Relacionamento com o Cliente") é um sistema integrado, que busca incentivar maior interface entre as Unidades de Negócio, proporcionando abordagens mais assertivas aos clientes através de funcionalidades que se adequam aos processos comerciais e administrativos da empresa.

A gestão do CRM é realizada pelo Marketing, mas a inserção de dados cadastrais e a operacionalização do sistema é de inteira responsabilidade dos usuários, cabendo a estes ter conhecimento das funções que irão utilizar no sistema para que possam fazer o devido e correto uso dele.

IMPORTANTE: Em caso de dúvidas ou problemas quanto ao funcionamento do CRM, o usuário, obrigatoriamente, deverá entrar em contato e buscar apoio junto ao Key User de sua área.

A lista de *Key Users* está divulgada na intranet, na página de Marketing.

2. CONCEITOS DO SISTEMA

Adequado à realidade comercial do mercado, o CRM traz novos conceitos. Abaixo estão listados, de maneira geral, os conceitos presentes no sistema.

Oportunidade: é toda possibilidade de fechamento de negócio que esteja sendo trabalhada. No sistema, possui as fases denominadas "Qualificar", "Prospectar", "Negociar" e "Fechar". Fornece informações para o funil de vendas e gestão comercial das áreas de negócio da empresa.

Etapas da Oportunidade:
Cada etapa é composta por vários passos que, de maneira indicativa, indicam o caminho a se percorrer no processo de venda até o encerramento da oportunidade. Alguns passos indicam a necessidade de executar atividades no sistema outros são apenas lembretes.
É importante citar que cada fluxo de passos de uma oportunidade foi construído de maneira aderente ao processo da unidade / área de negócio ao qual ele suporta.
Abaixo são descritas as principais características de cada uma delas:
Qualificar: etapa que tem como principal característica a identificação do interesse e do potencial de compra do cliente.
Prospectar: etapa que tem como principal característica a aproximação do relacionamento com o potencial cliente e a oferta de produtos ou serviços da Líder.
Negociar: etapa de negociação dos produtos e serviços que o cliente indica querer adquirir. É quando se apresenta a proposta/contrato.
Fechar: etapa de fechamento da proposta, em que de fato há um apontamento do cliente sobre a efetiva compra ou não.

Leads: indivíduos ou empresas que apontam determinadas afinidades com as características que estipulamos para que se tornem nossos futuros clientes. Podem ou não ter relacionamento com nossa empresa. Neste estágio, **desconhecemos** o poder de tomada de decisão em relação à compra de nosso produto e serviço e/ou seu potencial e disponibilidade financeira. São considerados como uma futura Oportunidade de negócio, portanto, são pontos de partida para iniciar um relacionamento. Exemplo: Dicas, Nomes de listas, Percepções Situacionais, *mailings* de feiras, etc.

Lead Qualificado: indivíduos ou empresas já que possuem poder de decisão de compra conhecidos e identificado interesse em nossos serviços e/ou produtos. Podem ter origem no LEAD, através de uma conversão, ou a partir de uma Conta. O Lead qualificado aparece no início do processo de venda, na etapa Qualificar de uma Oportunidade.

Prospect: nesse ponto o interesse em adquirir os produtos e/ou serviços da empresa, assim como o potencial financeiro, são certificados e o responsável pela decisão de compra é conhecido. O Prospect é encontrado nas etapas Prospectar e Negociar de uma Oportunidade.

Conta: a conta é um conceito de mercado que amplia a visão sobre um cliente uma vez que ela permite classificar um registro como conta antes mesmo da oportunidade ser ganha.
No CRM, a conta pode ser uma conta de um Lead Qualificado ou Prospect, se ela estiver cadastrada dentro de uma oportunidade, mas para isso ela tem que ter registro de CNPJ (conta PJ) ou CPF (conta PF). Existe a Conta formada pelo cadastro de um Grupo de Empresas. E existe a Conta Cliente, que é gerada a partir de uma Oportunidade Ganha. Esta é encontrada a partir da pesquisa no Menu Conta ou na Carteira, no bloco Gestão de Contas.

Cliente: este é o estágio desejado, onde o indivíduo/empresa de fato adquire seu produto e/ou serviço. Temos relacionamento financeiro e fiscal. No CRM, uma conta só é considerada cliente em uma unidade se ele tiver uma oportunidade ganha ali.

Stakeholder: indivíduo que representauma parte envolvida em um processo de vendas, ou seja, obrigatoriamente, o Stakeholder está vinculado a uma oportunidade. Ele poderá ser também uma Pessoa de Contato da Conta, mas isso não é uma regra, uma vez que seu vínculo é com a Oportunidade e não com a Conta em si.

Pessoa de Contato: indivíduo que representa a Conta e com o qual a Líder se relaciona. Essa pessoa de contato poderá ou não estar presente em oportunidades daquela conta. Ele é referenciado, em seu cadastro, não só pelo cargo que ocupa como também pelo Tipo de Contato que ele está classificado para ser dentro daquela conta (Comercial, Jurídico, Fiscal, Cobrança, etc)

Parcerias: relação de colaboração entre duas ou mais pessoas, ou empresas, com vista à realização de um objetivo comum. Parcerias podem ser estabelecidas entre sujeitos públicos e/ou privados, individuais e/ou coletivos, para a realização de ações que objetivam, sobretudo, o desenvolvimento econômico. Dentre várias vantagens destaca-se: a compatibilidade de objetivos estratégicos, o aumento da rentabilidade, a confiança, a melhoria de acesso ao mercado, o fortalecimento das operações.

Parceiros: indivíduos que formam par para o desempenho de uma atividade. Indivíduos ou empresas que se associam para realizar ou desenvolver projetos comuns, permitindo a cada uma das partes servir melhor os interesses da outra.

Contato: ação de contatar uma pessoa de contato.

Carteira: trata-se da organização da força de Vendas da empresa ao permitir definir e separar, de maneira estruturada, os focos de atuação de cada membro da equipe comercial. Nela estão vinculados e agrupados, em blocos distintos, os Leads, Contas e Oportunidades que fazem parte do acompanhamento periódico de um executivo de vendas.

Cross Seling: oportunidades de se vender um produto ou serviço para um cliente que inicialmente foi conquistado por uma unidade de negócios distinta. Trata-se de vendas cruzadas entre as diferentes unidades de negócios ou empresas do grupo. Exemplo: no fechamento de uma oportunidade de venda de um avião, há a oportunidade para: corretora, gerenciamento, manutenção e atendimento aeroportuário;

Up Selling: oportunidades de vender novamente para um mesmo cliente em uma mesma Unidade de Negócio. Exemplo: no fechamento de uma venda de manutenção de célula, percebe-se a possibilidade de venda de serviço de pintura;

Manifestações: Toda e qualquer dúvida, sugestão, elogio, reclamação ou discrepância relatada ou vivenciada pelo cliente sob a observação de um colaborador. No CRM as Manifestações são cadastradas e também tem o seu tratamento registrado, etapa a etapa, com um responsável pela tratativa em cada etapa de tratamento até o retorno ao cliente, estabelecendo um fluxo de tratamento para todos os casos.

Notificações: sinalizações geradas pelo sistema a fim de alertar o usuário a respeito de algo. No CRM Líder, as Notificações serão geradas a partir de um comando do usuário (Configurações Pessoais) ou a partir de uma verificação sistêmica de rotinas e parâmetros previamente programados.

3. ACESSANDO O CRM

Autorização de Acesso: o cadastro de novos usuários é feito pela área de Marketing, gestora do sistema. Para isso, o usuário precisará passar previamente por um treinamento na ferramenta, o que deverá ser feito pelo Key User da área (para cada área e/ou Unidade de Negócio da empresa, há um key user previamente definido pela Diretoria). Além disso, o superior imediato deverá autorizar formalmente o acesso através de e-mail.

Só depois de cumprida essas etapas é que o usuário receberá a autorização para acesso ao sistema.

A lista de *Key Users* está divulgada na intranet, na página de Marketing.

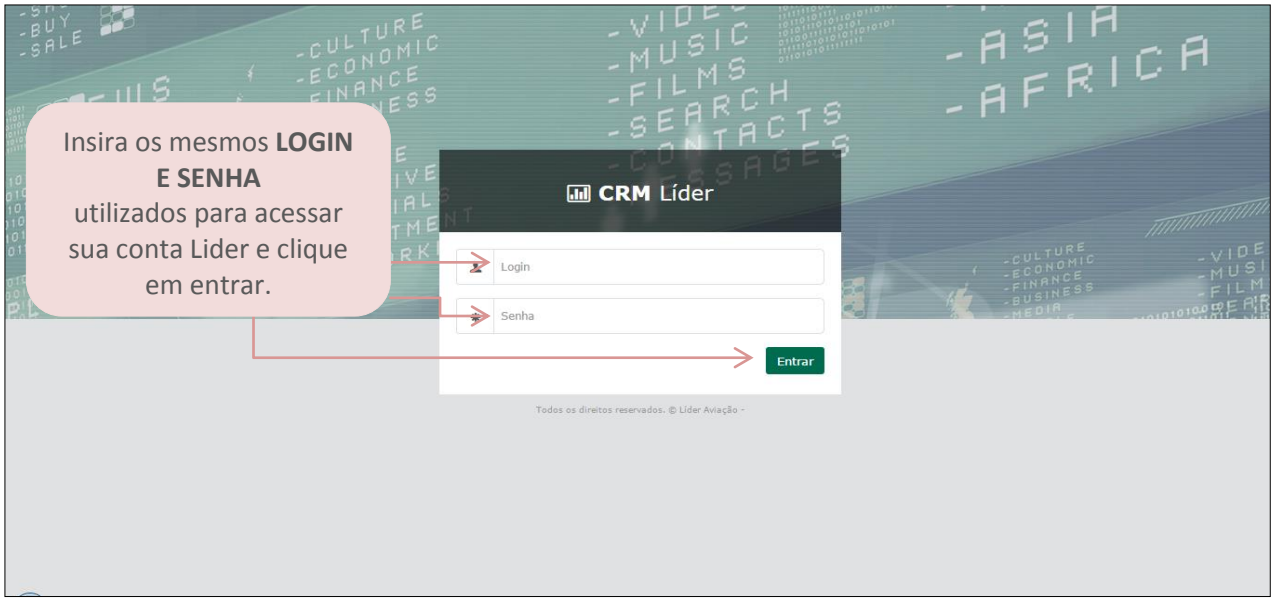
3.1 Efetuando Login

Navegador: para utilização do sistema, o Google Chrome é o navegador padrão. Caso haja dificuldades acessar o navegador, é necessário solicitar o apoio do o Help Desk da TI através de uma demanda (basta clicar em CTRL+F12).

Acesso ao CRM pela rede Líder: acessar http://crm/.

Acesso ao CRM fora da rede Líder: acessar https://crm.lideraviacao.com.br/.

Efetuando login: digitar o usuário e senha, os mesmos utilizados pelo usuário para acessar a conta da Líder (login de rede).


Insira os mesmos **LOGIN E SENHA** utilizados para acessar sua conta Lider e clique em entrar.
CRM Líder
Login
Senha
Entrar
Todos os direitos reservados. © Líder Aviação -

3.2 Recadastramento, Alteração de Senha ou Acesso Negado

Em caso de necessidade de cadastramento, alteração de senha ou demais dificuldades de login, será necessário entrar em contato com o key User da sua área.

4. PROCEDIMENTOS GERAIS DO SISTEMA

Os principais ícones recorrentes no sistema CRM e suas funcionalidades estão listados na tabela seguinte:

PRINCIPAIS ÍCONES DO CRM E SUAS FUNCIONALIDADES		
ICONE	**DESCRIÇÃO**	**FUNÇÃO**
Pesquisar	**Botão Pesquisar**	Utilizado para realizar uma pesquisa.
+ Cadastrar	**Botão Cadastrar**	Utilizado para acessar a tela de cadastro.
✔ Salvar	**Botão Salvar**	Utilizado para salvar os dados ou procedimentos feitos.
	Botão Editar	Utilizado para editar dados.
	Botão Converter	Utilizado para converter um lead ou Conta em uma Oportunidade de negócio.
	Botão Próximo	Utilizado para navegar para o passo seguinte na Oportunidade.
Voltar	**Botão Voltar**	Utilizado para retornar a página ou procedimento anterior.
Cancelar	**Botão Cancelar**	Utilizado para cancelar um procedimento ou passo.
Importar	**Botão Importar**	Utilizado para importar dados.
	Adicionar Comentário	Utilizado para adicionar comentários ao item selecionado.
	Botão Inativar	Utilizado para inativar o item selecionado.
	Botão Remover	Utilizado para remover um vínculo entre dois itens.
⇄ Comparar	**Botão Comparar**	Utilizado para comparar dados.

Tabela 1: Principais Ícones do CRM e suas Funcionalidades

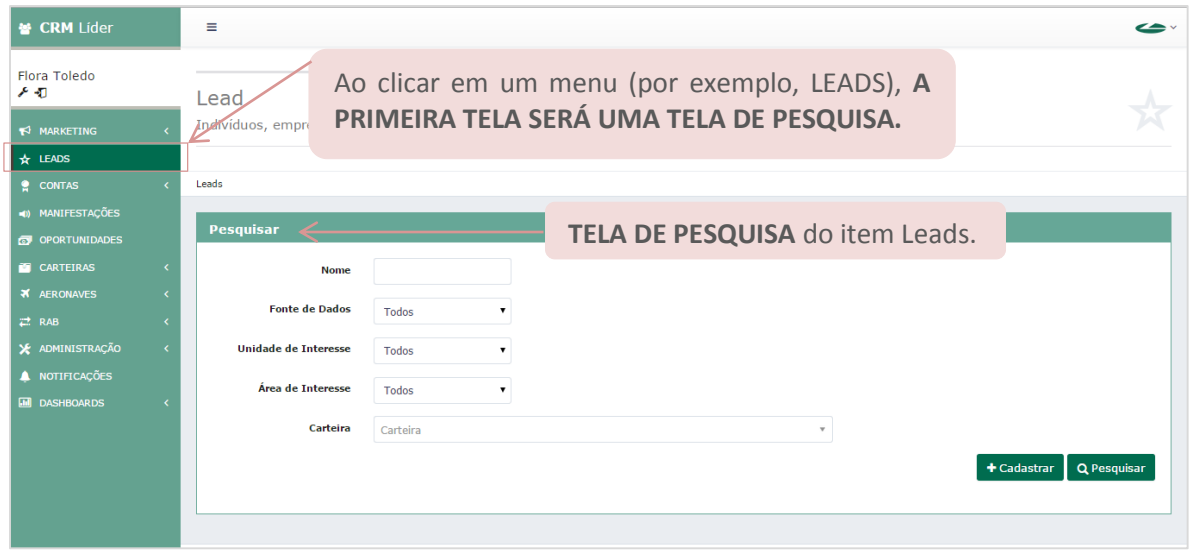
4.1 Padrões de Pesquisa e Cadastro

Para pesquisas e cadastros, os campos serão preenchidos pelo usuário e o sistema irá demonstrá-los na tela sempre, em caixa alta (letras maiúsculas). Não será possível inserir letra em caixa baixa (minúsculas) pois, mesmo que o usuário tente, o sistema converterá para o padrão sistêmico adotado.

Importante: o CRM não são *case-sensitive*, ou seja, não é sensível ao tamanho das letras. Isso quer dizer que o conteúdo será registrado na tela sempre da mesma forma (caixa alta), mesmo que o usuário não use o CAPS LOCK.
Ex.: Buscar por "flora toledo"(caixa baixa) ou ainda "FlorA TolEDO", o sistema listará na tela "FLORA TOLEDO"(caixa alta).

4.2 Função Pesquisar

No CRM a tela inicial de cada item do menu principal será sempre uma tela de pesquisa de dados. Tal prática, recorrente no mercado, foi adotada para facilitar a busca e acesso às informações.



Realizando Pesquisas e Editando Resultados Pesquisados

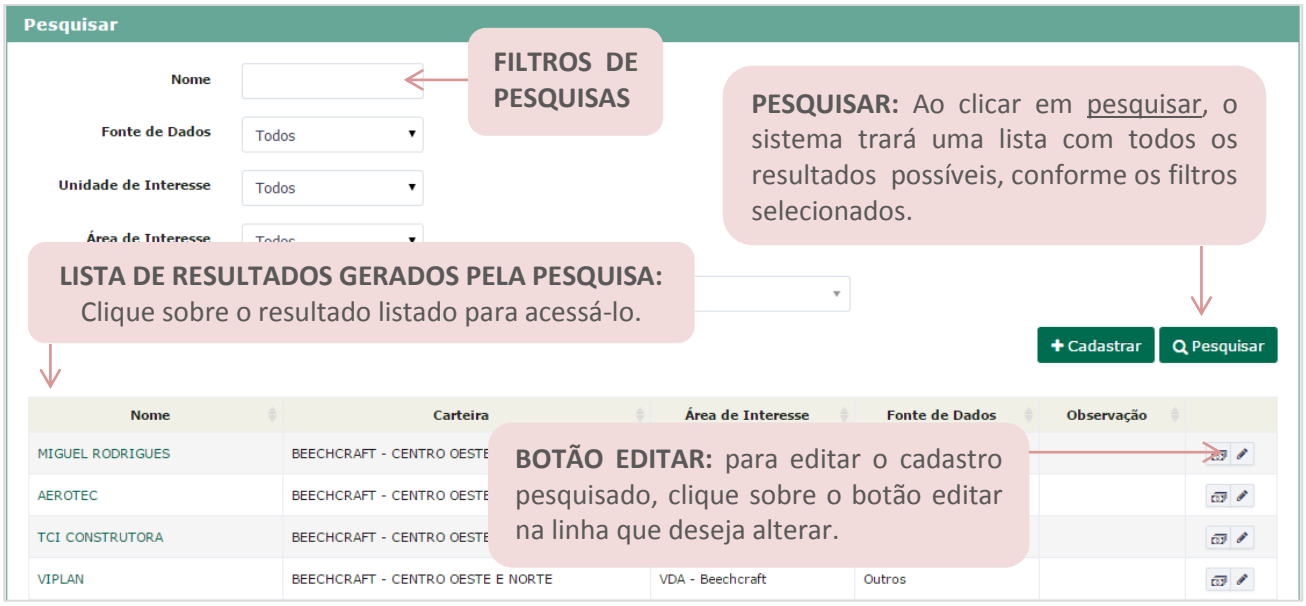
Filtros de pesquisa: as telas possuem filtros de preenchimento pertinentes ao item a ser pesquisado, ou seja, que posam trazer à tela a informação indicada no menu.

Preenchimento dos campos de busca: poderão ser preenchidos em sua totalidade, parcialmente ou deixados sem preenchimento. O preenchimento também poderá ser feito em uma única aba ou em mais de uma delas, quando assim o sistema disponibilizar, pois ele entenderá as buscas de maneira a somar todos os preenchimentos feitos.
Posteriormente, após preenchê-los, deve-se clicar em "Pesquisar".

Resultados de buscas: o sistema trará os resultados em forma de listas, apresentados na mesma tela, logo abaixo dos campos de pesquisa.

Acesso e edição dos resultados: o item pesquisado poderá ser acessado através de clique sobre o ícone destinado à edição – imagem abaixo.

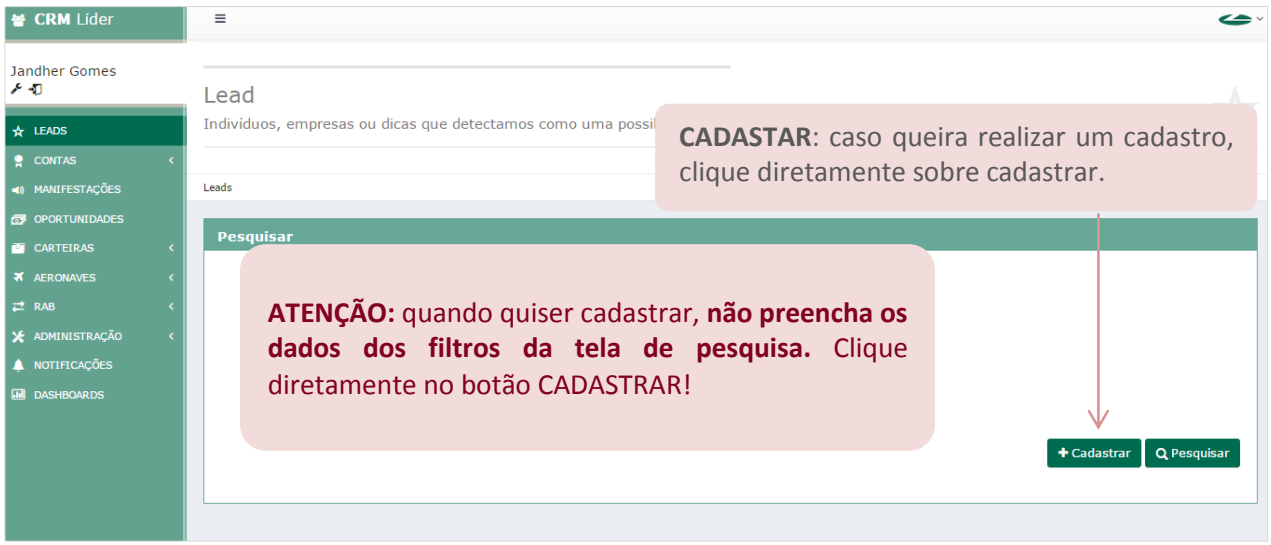
O sistema abrirá, a partir daí, a tela de cadastro daquele item pesquisado, onde o usuário poderá consultar e/ou editar o dado que precisar.



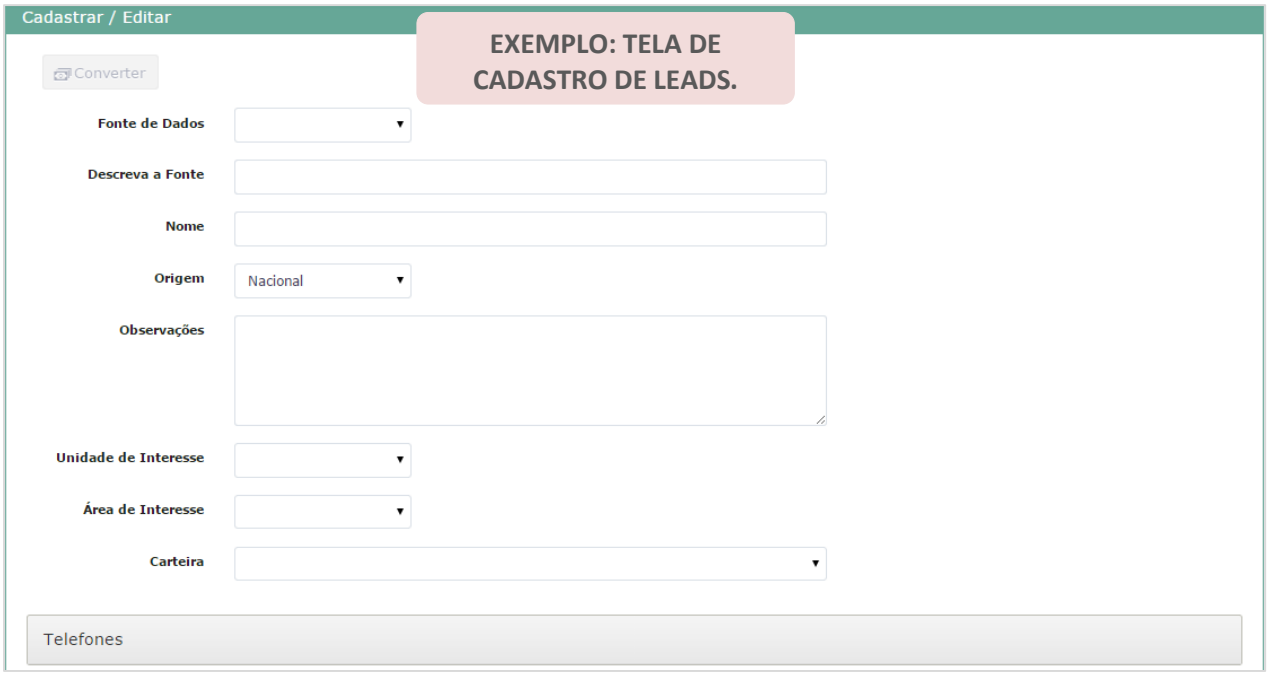
Dica: para que você alcance o resultado desejado, de maneira mais fácil e precisa, é indicado sempre preencher o máximo de campos e filtros de pesquisa.

4.3 Função Cadastrar

Para realizar um cadastro no CRM é necessário acessar a tela inicial do item desejado e clicar sobre o botão cadastrar.



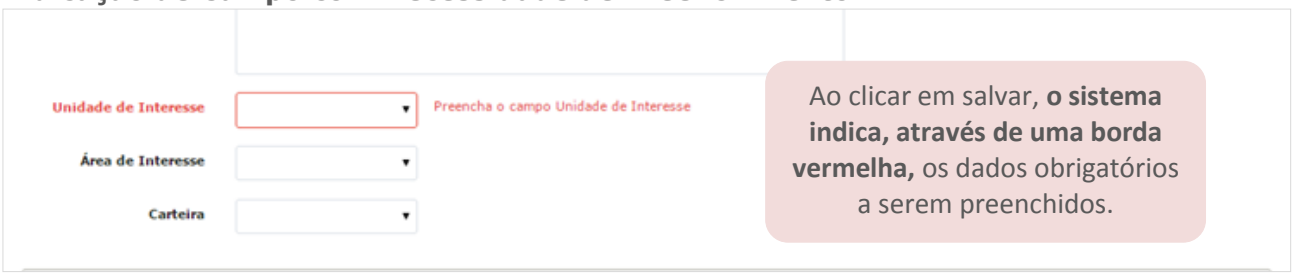
Ao clicar sobre cadastrar, o usuário será direcionado para tela de cadastro, que é a mesma tela de edição de dados já cadastrados no sistema.



Campos mínimos para cadastro: para todo tipo de cadastro no CRM há campos obrigatórios, na tela de cadastro, que devem ser preenchidos. Esses campos são considerados básicos por fornecerem informações essenciais para processos de outros setores da empresa.

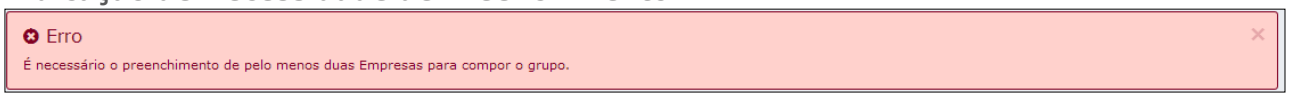
Alertas sobre dados necessários para cadastro: caso você não preencha os campos obrigatórios, ao tentar salvar os registros, o sistema irá sinalizar a necessidade do preenchimento circulando os campos faltantes com uma linha vermelha.

Indicação de Campo com Necessidade de Preenchimento.


Unidade de Interesse
Preencha o campo Unidade de Interesse
Área de Interesse
Carteira
Ao clicar em salvar, o sistema indica, através de uma borda vermelha, os dados obrigatórios a serem preenchidos.

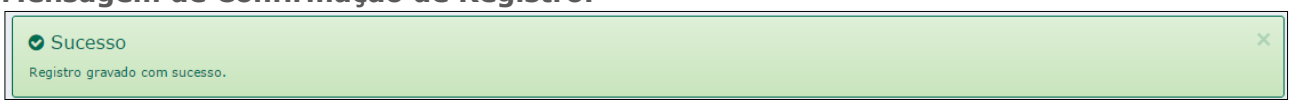
Além da acima, em alguns casos o sistema também exibirá outro alerta reafirmando a necessidade de preenchimento.

Indicação de Necessidade de Preenchimento.



Mensagem de cadastro efetuado: após efetiva realização do cadastro o sistema exibirá uma mensagem de confirmação do registro.

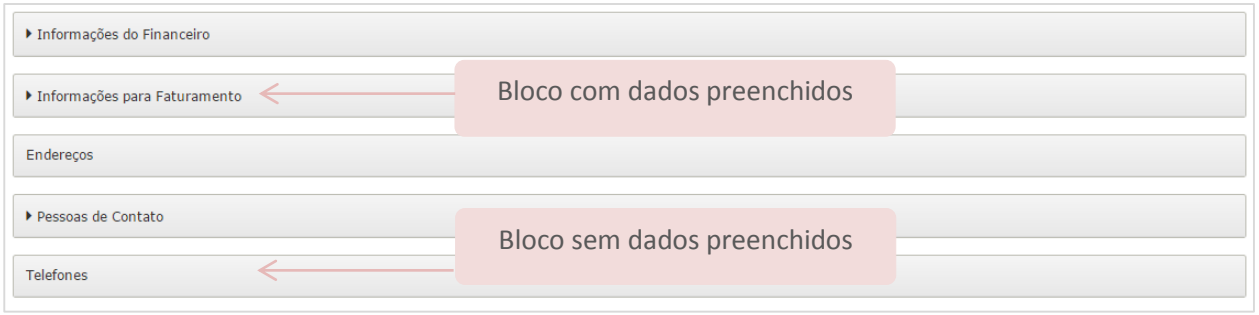
Mensagem de Confirmação de Registro.



4.4 NEW Indicação de Blocos de Dados Preenchidos

As telas de cadastro do sistema são, de maneira geral, compostas de blocos de dados. Cada um deles compila um tipo de informação sobre o cadastro em que aparece. Como cada tela de cadastro possuem, na maioria das vezes, muitos blocos, os usuários solicitaram que fosse criada uma forma de sinalizar, em todos os blocos, quais deles possuem para facilitar a pesquisa acesso às informações preenchidas.

Para atender à demanda dos usuários, nessa nova fase o sistema trará uma sinalização ( ), indicando que o bloco em que o ícone aparece possuem dados cadastrados.
Os blocos que não apresentarem esse ícone estão sem dados cadastrados neles.



5. TELA INICIAL – HOME

Esta é a principal tela do sistema e representa a área de trabalho do usuário.

Através da Home é possível ter acesso a todas as funções do sistema além de visualizar as informações mais importantes de maneira resumida e precisa.

É possível tomar conhecimento sobre novos clientes conquistados por outras Unidades de Negócio, ter contato com noticias e informativos divulgados pelo Marketing e, sobretudo acompanhar seu relacionamento com clientes, leads e prospects e gerir seus processos de vendas.

5.1 Itens Presentes na Home

A tabela abaixo descreve os itens presentes na Home e suas funções. É importante citar que os itens abaixo são visualizados de acordo com o perfil em que o usu´rio está cadastrado para acessar o sistema.

DOS ITENS E FUNCIONALIDADES PRESENTES EM HOME		
MENU PRINCIPAL		
ÍCONE	DESCRIÇÃO	FUNÇÃO
CRM Líder	**Botão Home**	Quando clicado direciona o usuário para a tela home, tela principal do sistema.
Nome do Colaborador	**Nome do Colaborador (Perfil de acesso)**	Indica o nome do colaborador que está logado no sistema.
	Configurações Pessoais	Dá acesso à área na qual é possível configurar padrões para recebimento de notificações.
	Logoff	Permite realizar logoff (sair do sistema).
MARKETING	**Marketing**	Nesta primeira versão esta funcionalidade permite pesquisar notícias divulgadas.
LEADS	**Leads**	Dá acesso à pesquisa, edição, cadastro e conversão de leads que estejam na sua carteira.
CONTAS	**Contas (Título)**	Clique para expandir os subitens de contas.
GRUPOS DE EMPRESAS	**Grupos de Empresa (Contas)**	Dá acesso à pesquisa, edição e cadastro de grupos de empresas.
CONTAS	**Contas (Contas)**	Dá acesso à pesquisa e edição das contas Lider.
NEW PARCERIAS	**Parcerias**	Dá acesso à pesquisa, edição e cadastro de Parceiros.
MANIFESTAÇÕES	**Manifestações**	Acesse para registrar, encaminhar, acompanhar e atuar nos elogios, sugestões, dúvidas, discrepâncias e reclamações feitas por nossos clientes.
OPORTUNIDADES	**Oportunidades**	Dá acesso às oportunidades existentes na carteira do usuário logado.

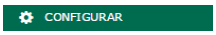
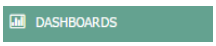
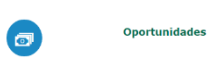
	Carteiras (Título)	Clique para expandir os subitens de carteira
	**Configurar (Carteiras)**	É possível configurar carteiras para, definindo regiões e áreas de atuação. O acesso a essa funcionalidade é restrito, não estando liberado para todos os usuários.
	Gerenciar (Carteiras)	Dá acesso à Carteira, de fato, tendo em um único lugar a visualização das oportunidades, clientes e leads. Para os usuários que possuem equipe, será possível acompanhar as carteiras de seus subordinados.
	Aeronaves (título)	Clique para expandir os subitens de aeronaves.
	Aeronaves	Tenha acesso ao cadastro e pesquisa de aeronaves cadastrada na base de dados do sistema CRM.
	Fabricantes (Aeronaves)	Clique para cadastrar, editar e pesquisar fabricantes de aeronaves.
	Categoria de Atendimento (Aeronaves)	Clique para cadastrar, editar e pesquisar Categorias de Atendimento de aeronaves.
	Modelos (Aeronaves)	Clique para cadastrar, editar e pesquisar modelos de aeronaves.
	RAB	Clique para expandir os subitens de RAB
	Comparar Arquivo	Permite comparar e comandar a sobreposição das informações importadas do RAB com as existentes no banco de dados da empresa. É possível também gerar Leads a partir do cadastro do RAB.
	Notificações	Permite acesso rápido às notificações de sua carteira, possibilitando a atuação, a partir dessa mesma tela, naquelas notificações que dependem de ações no sistema para serem consideradas tratadas.
	**Dashboards**	Clique para expandir os subitens de Dashboard
	Por Período (Dashboard)	Permite acesso a gráficos que indicam, por período, o desempenho dos usuários
	Consolidado (Dashboard)	Permite acesso a gráficos que indicam, de maneira consolidada, o desempenho dos usuários
	Minha conta	Clique para acessar as sua configurações pessoais ou realizar logoff.
ITENS DE ACESSO RÁPIDO		
ICONE	**DESCRIÇÃO**	**FUNÇÃO**
	Notificações	Através deste item, é possível ter acesso rápido às suas notificações.
	Compromissos	É possível acessar os compromissos além de cadastrar novos.
	Carteiras	Permite acesso rápido à tela de carteiras (para os que são gestores de equipe, o acesso será dado a uma tela de pesquisa de carteiras).
	**Oportunidades**	Dá rápido acesso à tela de pesquisa de oportunidades de sua carteira ou da sua de unidade de negócios, desde que não possuam nenhuma carteira vinculada.
	Notícias	A princípio, neste item será possível visualizar as notícias publicadas no sistema.
	Plano de Trabalho	Este item mostra um resumo dos seus Leads, Oportunidades, Clientes em relação ao total sua Unidade de Negócios, além de suas atividades pendentes.
	Vendas	Este item mostra um funil de vendas que reflete a situação dos Leads, Oportunidades e Clientes da sua carteira – venda ativa.

Tabela 2: Dos Itens e Funcionalidades Presentes em Home

5.2 Itens de Acesso Rápido.

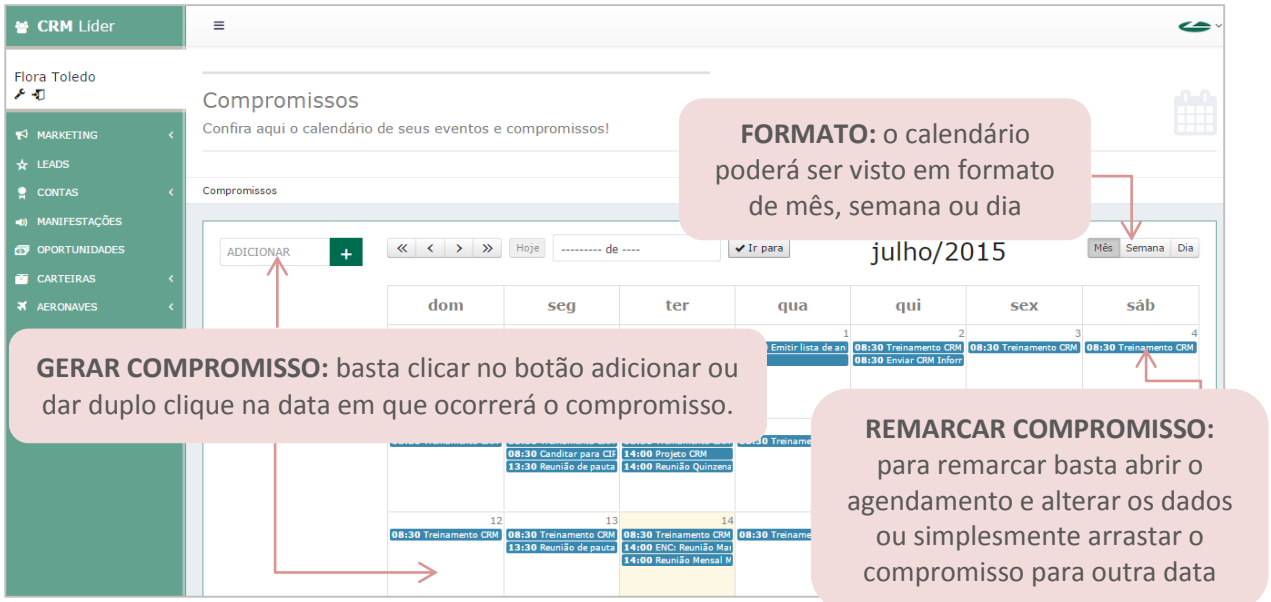
5.2.1 Notificações

Através deste item, tenha acesso rápido às notificações de sua carteira, direcionadas a você. Em caso de dúvidas quanto aos procedimentos relativos a este item, recorra ao tópico "NOTIFICAÇÕES" deste manual.

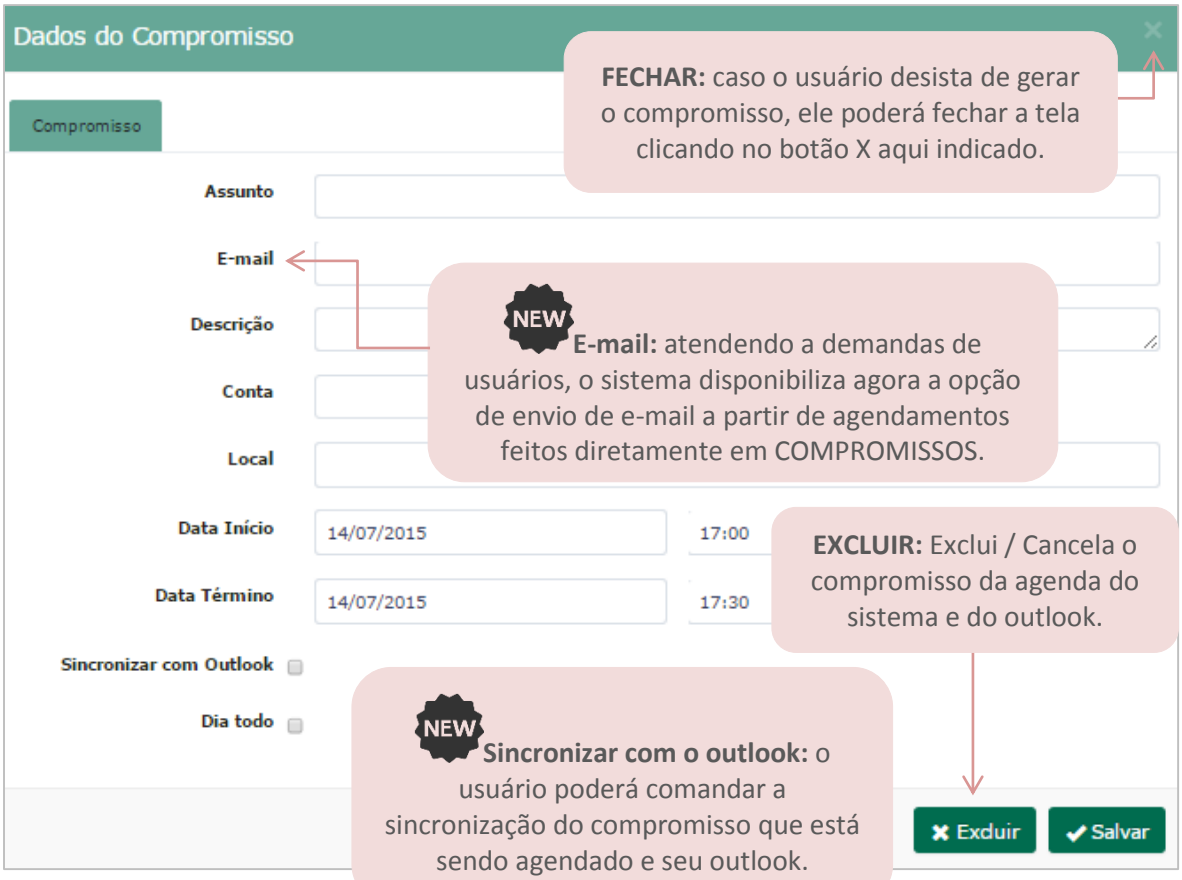
5.2.2 Compromissos

No CRM Líder, o item Compromisso refere-se a um agendamento feito. Os compromissos podem ser visualizados através de um calendário, acessado pela HOME do sistema.

Gerando e Visualizando Compromissos: o calendário de Compromissos do CRM é sincronizado com o outlook, permitindo a visualização dos agendamentos no sistema e vice-versa. Portanto os Compromissos podem ser gerados a partir do outlook e/ou diretamente no sistema através dos itens Compromissos ou Oportunidades / Atividades (a forma de executar esse último está descrita no Tópico "OPORTUNIDADE", neste manual).
O sistema só permitirá agendar compromissos para datas futuras.



Dados do compromisso:


Dados do Compromisso
Compromisso
FECHAR: caso o usuário desista de gerar o compromisso, ele poderá fechar a tela clicando no botão X aqui indicado.
Assunto
E-mail
Descrição
Conta
Local
Data Início
14/07/2015
17:00
Data Término
14/07/2015
17:30
Sincronizar com Outlook
Dia todo
NEW
E-mail: atendendo a demandas de usuários, o sistema disponibiliza agora a opção de envio de e-mail a partir de agendamentos feitos diretamente em COMPROMISSOS.
EXCLUIR: Exclui / Cancela o compromisso da agenda do sistema e do outlook.
NEW
Sincronizar com o outlook: o usuário poderá comandar a sincronização do compromisso que está sendo agendado e seu outlook.
Excluir
Salvar

Alertas de compromisso agendados: todos os compromissos registrados no sistema poderão gerar notificações para o usuário se ele assim configurar o sistema. No entanto, Compromissos provenientes do outlook não irão gerar notificação.

Confidencialidade dos compromissos do usuário: os compromissos do outlook são sigilosos (restritos ao usuário) e assim também funcionará no sistema. Ou seja, os compromissos são pessoais, particulares e não públicos. Portanto não é possível que alguém acesse seus compromissos, mesmo sendo seu superior hierárquico.

Importante: para que seja possível visualizar compromissos agendados no outlook, dentro do CRM, é necessário que o login na máquina e no sistema tenham sido feitos com o mesmo usuário. Caso tenham sido utilizados usuários distintos para o login da máquina e do CRM, o sistema não permitirá a visualização dos compromissos. Isso ocorre para garantir o sigilo dos registros de compromissos do sistema e outlook.

5.2.3 Carteiras

Através deste item, tenha acesso rápido à tela de pesquisa de carteiras. O usuário terá acesso somente à sua carteira e caso tenha subordinados, poderá acessar também a carteira dos mesmos. Em caso de dúvidas quanto ao funcionamento deste item, recorra ao tópico "CARTEIRAS" deste manual.

5.2.4 Oportunidades

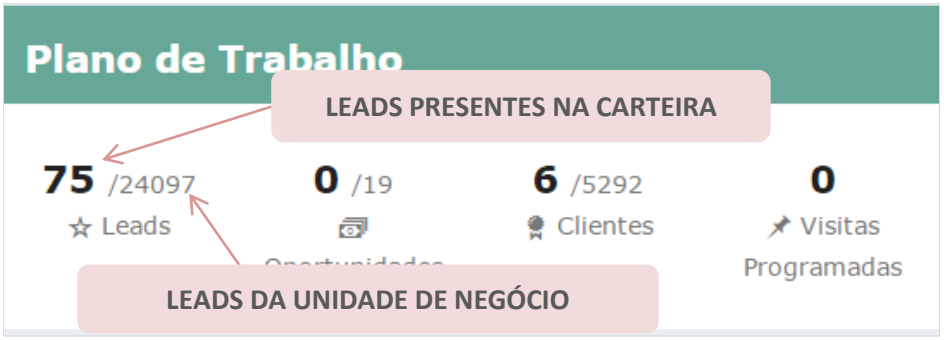
Através deste item, tenha acesso rápido à tela de oportunidades (pesquisar) na qual será possível pesquisar as oportunidades em aberto de sua carteira e unidade de negócios, desde que neste último caso os Leads não tenham carteira vinculada a eles.

5.2.5 Notícias

Neste item será possível visualizar as notícias. Em caso de dúvidas quanto ao funcionamento deste item, recorra ao tópico "MARKETING – NOTÍCIAS" deste manual.

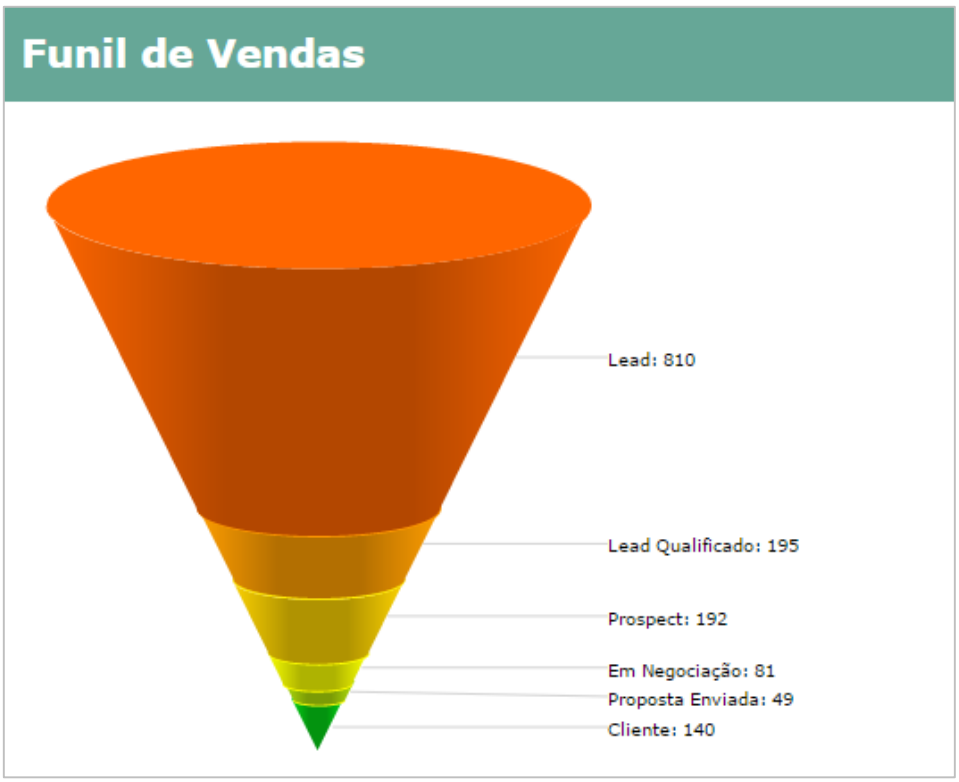
5.2.6 Plano de Trabalho

Este item mostra um resumo dos seus Leads, Oportunidades, Clientes em relação ao total da sua Unidade de Negócio (no caso de Diretorias, a relação é a Unidade de Negócio em relação à toda a empresa). É possível também visualizar as visitas programadas de acordo com sua carteira.



5.2.7 Funil de Vendas

Este item mostra um funil de vendas, através do qual se pode visualizar os estágios dos Leads, das Oportunidades e Clientes.



- Para as diretorias, este funil apresenta um resultado da sua unidade, somando o resultado de toda a equipe comercial.

- Para os demais usuários este funil apresenta os resultados consolidados da sua carteira, refletindo apenas o seu desempenho de vendas.

Outra forma de acessar o funil de vendas é clicando no item "Dashboard" do menu principal.

6. CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

As Configurações permitem parametrizar o funcionamento do sistema de acordo com as diretrizes da Unidade de Negócios.

Atualmente o CRM (versão 1.0) conta com dois tipos de configurações: corporativas e pessoais.

Configurações Corporativas: são determinadas pelas diretorias da Lider e programadas na ferramenta pela equipe de TI. Podem sofrer alterações quando solicitadas pelas diretorias.

Configurações Pessoais: são programações que o próprio usuário poderá realizar para parametrizar a ocorrência de sinalizações e alertas para sua carteira.

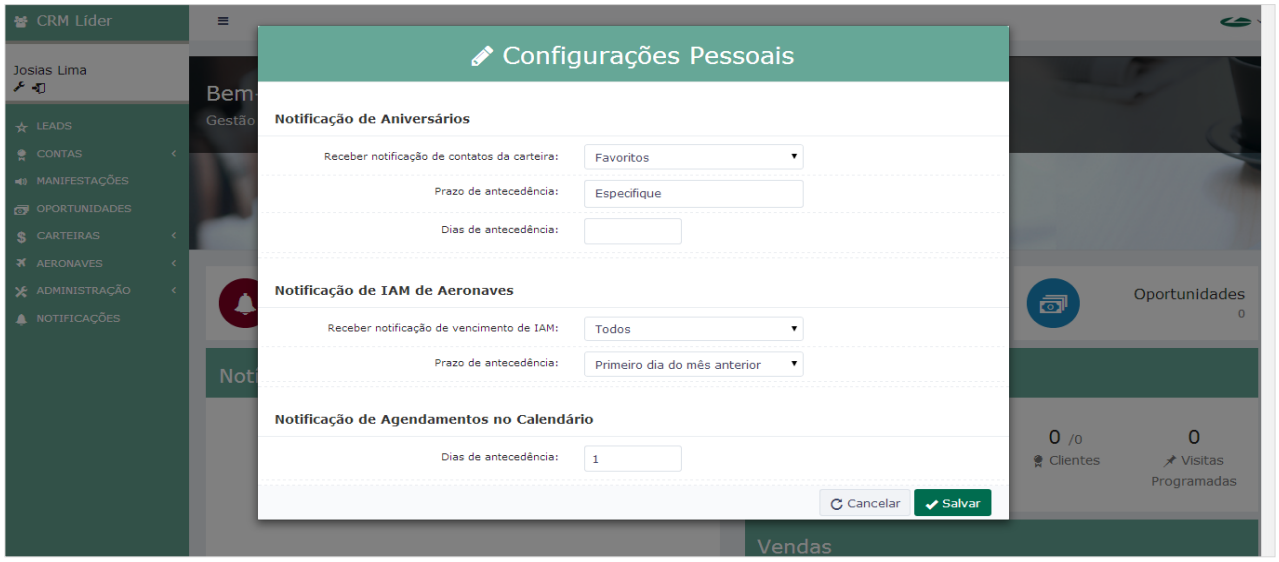
Atenção: as configurações do sistema são itens passíveis de mudança e podem se adaptar a uma nova regra quando necessário. Como o CRM será entregue em etapas, as configurações poderão sofrer alterações a fim de se adaptarem às mudanças de cada etapa.

6.1 Configurações Pessoais

As configurações pessoais geram notificações, auxiliando na gestão da rotina do colaborador. Elas poderão ser alteradas a qualquer momento, de acordo com o parâmetro que melhor atender ao usuário.

Parametrizar Configurações Pessoais: será possível parametrizar o recebimento de notificações de Pessoas de Contatos aniversariantes da carteira, Vencimento de IAM e agendamentos no Calendário.

Ao determinar as configurações pessoais o usuário passará a visualizar essas notificações no sistema de acordo com as regras determinadas.



I. **Notificações de Aniversário:** o usuário poderá receber notificações sobre aniversários das Pessoas de Contato da sua Carteira. É possível optar por:

- Nenhum: o usuário não receberá notificações de aniversário das Pessoas de Contato de sua carteira.
- Favoritos: o usuário receberá notificações de aniversário das Pessoas de Contato marcadas como favoritos em sua carteira, desde que possuem data de nascimento registrada no sistema.
- Todos: o usuário receberá notificações do aniversário de todas as Pessoas de Contato cadastradas em sua carteira, desde que possuem data de nascimento registrada no sistema.

Para as opções "Favoritos" e "Todos", é necessário determinar o prazo de antecedência para receber as notificações.

II. **Notificações de IAM:** esta opção está disponível somente para a área comercial da Unidade de Manutenção de Aeronaves.

A programação de notificação de vencimento de IAM tem como prazo mínimo (estabelecido por diretoria) de 90 dias. Por se tratar de prazo indicado como regra de negócio da Unidade, o sistema irá bloquear qualquer tentativa de programação com prazo inferior.

Importante: as notificações de IAM estarão disponíveis somente para parametrização dos usuários locados na Unidade de negócio de MANUTENÇÃO. Para os demais, este campo aparecerá com padrão "nenhum" e na cor cinza.

III. **Notificações de Agendamento do Calendário:** os compromissos do calendário do usuário (tais como agendamento de reunião com cliente, oportunidades programadas, etc) também poderão gerar notificações. Para isso, basta determinar o prazo de antecedência para que ocorra o lembrete. Atente-se ao fato de que todos os registros do Calendário gerarão alerta de acordo com a programação feita.

7. MARKETING

O item Marketing foi desenvolvido para hospedar funcionalidades da área, entre elas as Campanhas, Solicitações individuais de Brindes e Notícias.

Na versão 1.0, o CRM tratará apenas do tópico "Notícias". As demais funcionalidades estão previstas para a versão 2.0 do sistema.

7.1 Notícias

Este tópico visa definir o conceito de notícias e indicar a devida utilização de suas funcionalidades.

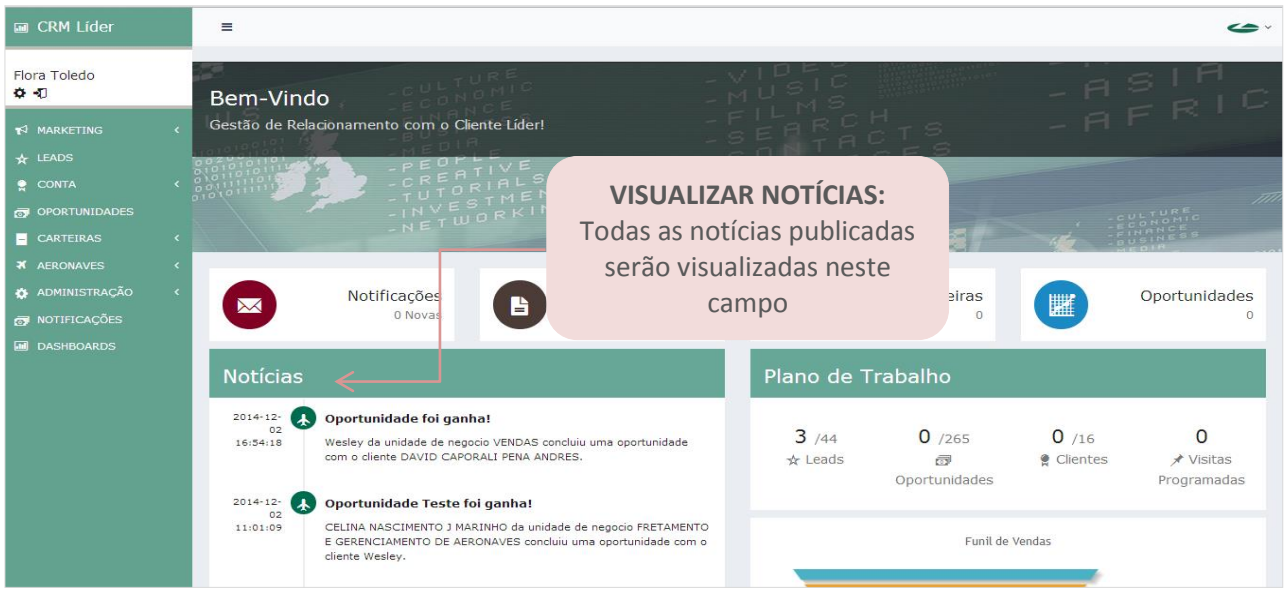
7.1.1 Definição e Conceito de Notícias

Notícia é qualquer tipo de informação que reporta um acontecimento ou que divulga uma novidade. No CRM Líder o campo Notícias será usado para publicar informações pertinentes ao negócio e que são importantes de serem absorvidas pelos usuários.

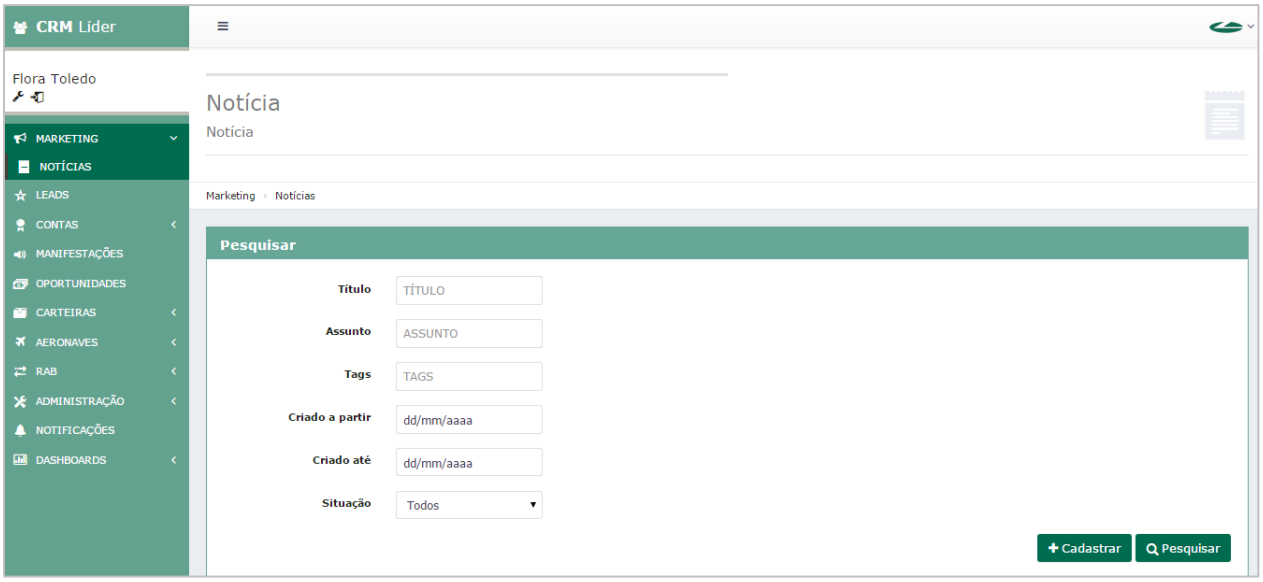
7.1.2 Funcionalidades de Notícias

Visualizar Notícias: será possível visualizar noticias referentes à sua e a outras áreas da empresa.

- ✓ As notícias serão sempre publicadas por data e hora, em ordem crescente;
- ✓ Na Home não há filtros de busca para localização de notícias antigas, pois a intenção é que o campo funcione como um blog, tendo as notas publicadas em formato de lista, com barra de rolagem, mas o acesso é limitado a uma certa quantidade de dados;
- ✓ As notícias referentes às "Oportunidades Ganhas" somente serão publicadas se o usuário responsável pela oportunidade optar pela publicação. Portanto, aquelas que não forem marcadas pelo usuário para publicação, não serão listadas na *Home* e nem acessadas na pesquisa de notícias. (Para saber mais sobre Oportunidades Ganhas, recorra ao tópico "OPORTUNIDADES" deste manual).
- ✓ Outros tipos de publicações serão feitas somente pela área de Marketing.



Pesquisar Notícias: você pode pesquisar notícias a fim de verificar uma informação passada ou até mesmo que esteja disponível na Home. Para tanto insira as informações necessárias e clique em pesquisar.



8. LEADS

Este tópico visa definir o conceito de lead, explicando o correto uso de suas funcionalidades (pesquisa, edição, conversão e cadastro).

8.1 Definição e Conceito de Leads

Lead são nomes / dicas. São indivíduos (ou empresas) considerados por apontar determinadas afinidades com as características que detectamos ou estipulamos para que se tornem nossos futuros clientes. Podem ou não ter relacionamento com nossa empresa. Neste estágio, desconhecemos o poder de tomada de decisão em relação à compra de nosso produto e serviço e/ou seu potencial e disponibilidade financeira do momento.

Leads podem ser obtidos através de fontes diversas como: dicas de outras áreas, feiras e eventos, pesquisas em web e revistas, contatos com outras pessoas, etc. Seu cadastro no sistema é feito de forma rápida e superficial não sendo necessário informar grande quantidade de dados, porém indicamos o cadastro do máximo de informações que já ouver pois isso auxiliará na avaliação do potencial dele.

O Lead representa o início do processo de vendas e para prosseguir com a venda é preciso convertê-lo em uma oportunidade.

Exemplo de lead: *contato ou indicação (nome e telefone) que você conseguiu em uma feira e que pode ser um possível comprador de seu produto ou serviço.*

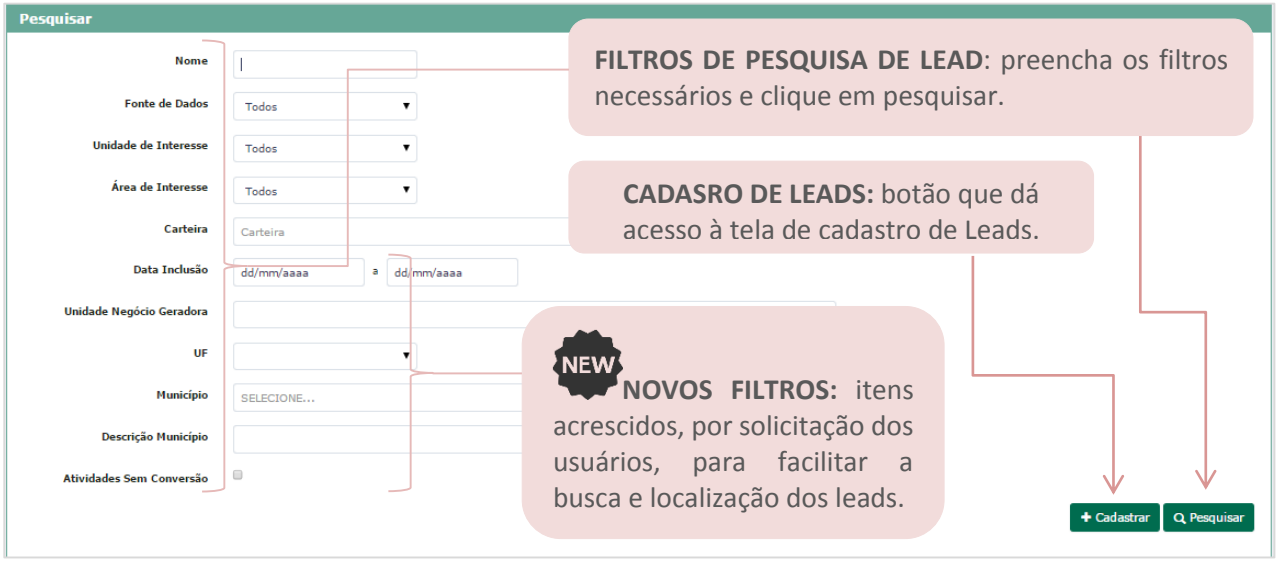
8.2 Funcionalidades de Lead

Em caso de dúvidas, procedimentos gerais de cadastro, edição e pesquisa estão descritos de maneira mais detalhada no tópico "PROCEDIMENTOS GERAIS DO SISTEMA" deste manual.

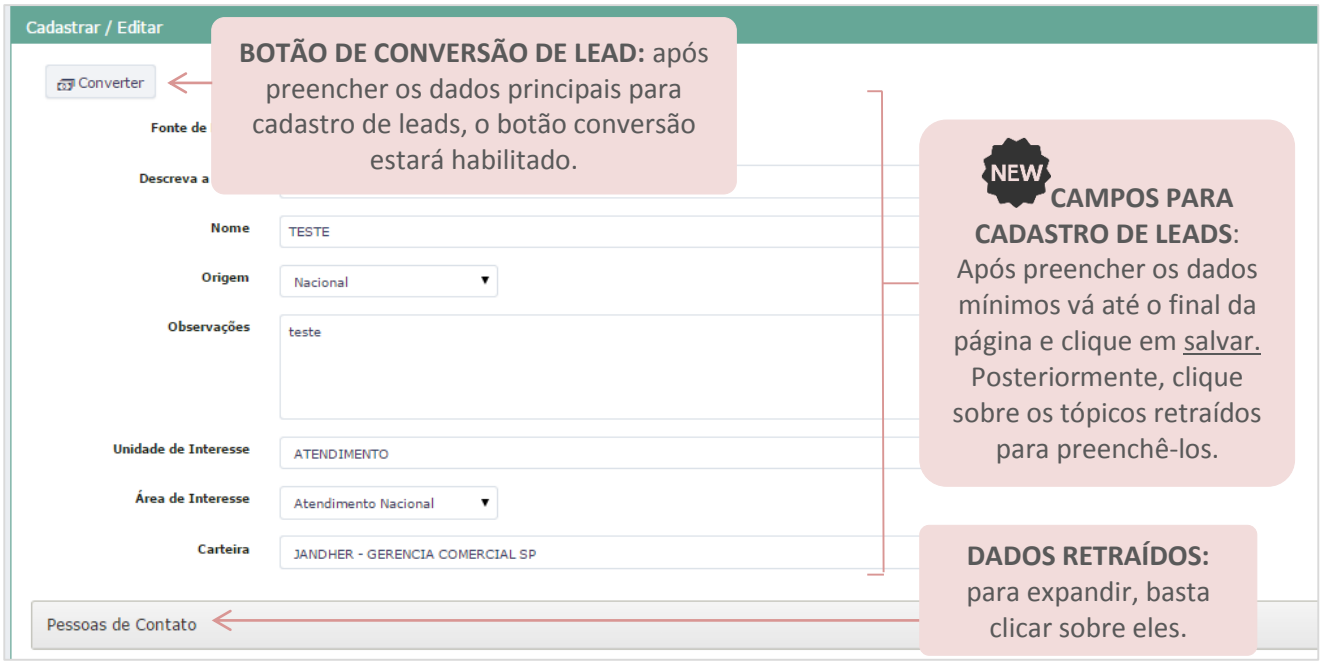
Pesquisar Leads: é possível pesquisar leads que foram cadastrados no sistema ou gerados a partir de Cross Selling, mas apenas Leads vinculados à sua Carteira ou aqueles vinculados à sua unidade de Negócio sem Carteira específica vinculada a ele. Para tanto insira os filtros necessários, na tela de pesquisa de Lead, e clique em pesquisar.

NEW Há também a possibilidade de se buscar Leads que possuam registro de Atividades Sem Conversão. Para isso, basta selecionar o flag indicado, na tela de pesquisa.

Editar Leads: caso queira editar um cadastro pesquisado, clique no botão editar e será possível adicionar ou corrigir informações.



Cadastrar Leads: um lead pode ser cadastrado para sua ou outra Unidade de Negócios. Para cadastrar um lead clique sobre o botão cadastrar, localizado na tela principal de leads. O sistema irá apresentar a tela para edição / cadastro.


Cadastrar / Editar
Converter
Fonte de
Descreva a
Nome
TESTE
Origem
Nacional
Observações
teste
Unidade de Interesse
ATENDIMENTO
Área de Interesse
Atendimento Nacional
Carteira
JANDHER - GERENCIA COMERCIAL SP
Pessoas de Contato
BOTÃO DE CONVERSÃO DE LEAD: após preencher os dados principais para cadastro de leads, o botão conversão estará habilitado.
NEW
CAMPOS PARA CADASTRO DE LEADS: Após preencher os dados mínimos vá até o final da página e clique em salvar. Posteriormente, clique sobre os tópicos retraídos para preenchê-los.
DADOS RETRAÍDOS: para expandir, basta clicar sobre eles.

Para cadastrar um lead, há dados mínimos que precisam ser preenchidos. (Vide Tabela 3: PRINCIPAIS CAMPOS PARA CADASTRO DE LEADS abaixo).

Dica: Na tela de cadastro de leads, os dados principais aparecem de maneira expandida. Os demais dados, de preenchimento não obrigatório são mostrados de forma retraída.

PRINCIPAIS CAMPOS PARA CADASTRO DE LEADS			
CAMPO	**REFERENCIA**	**PREENCHIMENTO**	**EX. DE PREENCHIMENTO**
Fonte de Dados	Este campo lista valores que devem ser selecionados para indicar a fonte de obtenção do seu lead.	Obrigatório	*Feira*
Descreva	Campo responsável por fornecer maiores detalhes sobre a Fonte de Dados, permitindo uma melhor identificação da origem daquele Lead.	Obrigatório	*NBAA*
Nome	Campo para identificação do lead a ser cadastrado.	Obrigatório	*John Eduard Stuart*
Origem	Campo para registro da origem territorial do lead.	Facultativo	Estrangeiro
Unidade de Interesse	Campo para seleção da Unidade de Negócio da Lider para a qual foi apontado o possível interesse do lead.	Obrigatório	*Atendimento Aeroportuário*
Área de Interesse	Lista as áreas da Unidade de Negócio selecionada anteriormente.	Facultativo	*Atendimento Internacional*
Carteira	Apresentará as carteiras relacionadas às áreas de interesse selecionadas.	Facultativo	*Ana Paula Martin*

Tabela 3: Principais Campos para Cadastro de Leads.

Os leads cadastrados e direcionados a sua área de atuação, sem carteira vinculada, serão visualizados em sua carteira também, assim como nas demais carteiras da área.

Cadastro e Leads para outras Unidades de Negócio: é possível cadastrar leads para pessoas de sua unidade ou de outras áreas da empresa. Os leads serão direcionados a área selecionada em "Unidade de Interesse" no momento do cadastro.

- ✓ Todos os Leads criados para uma Unidade de Negócio sem definição de Carteira a ser direcionada, serão apresentados no bloco de Gestão de Leads de todas as Carteiras da Unidade de Negócio em questão. Entretanto o lead somente poderá ser convertido em Oportunidade após ter uma Carteira definida como responsável, ou seja, aquele que quiser atuar em um Lead gerado para sua Unidade de Negócio precisará se apropriar daquele Lead, colocando a sua Carteira no campo correspondente na tela de cadastro / edição de Lead.

- ✓ Leads com Carteiras definidas serão direcionados somente para a respectiva Carteira escolhida.

- ✓ NEW Cadastro de Leads para outros usuários faz com que o campo de observações se torne um campo de preenchimento obrigatório. Isso foi feito, a pedido dos usuários, para evitar que Leads fossem gerados sem que tivessem o mínimo de informações que possam contextualizar aquela indicação.

Importante: Para localizar os leads sem carteira o usuário deverá, na tela de pesquisa, selecionar a opção TODOS no campo CARTEIRA, sem preencher nenhum outro campo.

Importante: cadastrar leads repetidos não configura, necessariamente, um problema uma vez que se tratam apenas de um nome. Ao serem convertidos e terem seus dados cadastrais devidamente registrados, somente um desses leads poderá ser efetivamente registrado como conta, passando a ter um cadastro unificado no sistema, feito de acordo com CPF ou CNPJ, evitando assim duplicidades.

8.3 NEW Aproveitamento de dados do Lead para Construção de uma Conta

Após comandar a Conversão de um Lead, ser efetuado o registro da Primeira Atividade e clicar em salvar para converter o Lead (Nome, Telefone e Endereço) em Oportunidade, o sistema criará uma Conta com as informações contidas no Lead e se o Lead tiver uma Pessoa de Contato vinculada, esta será vinculada automaticamente à Conta e a nova Oportunidade.

Os dados obrigatórios no cadastro de um Lead serão levados para a Conta.

Se o próprio Lead for uma Pessoa de Contato ele deverá ser cadastrado também como tal, vinculada ao Lead, antes da conversão. Essa Pessoa de Contato será vinculada, automaticamente, à Conta após a conversão.

Importante: Os Dados de Pessoas de Contato poderão ser acrescidos no cadastro de Lead, como uma edição do mesmo, após salvar o cadastro mínimo obrigatório.

8.4 NEW Conversão de Lead não efetivada

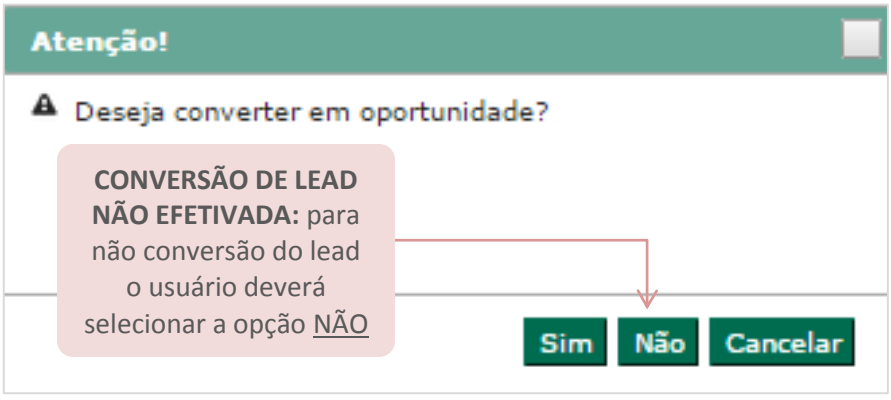
Avaliando bem algumas demandas de usuários, e aprofundando o entendimento da realidade processual das Unidades de Negócios, foi desenvolvido no sistema uma forma de se registrar a NÃO CONVERSÃO DE LEADS.

Essa funcionalidade será amplamente utilizada em casos em que, ao receber e fazer uma primeira avaliação do Lead, o usuário perceba que aquela indicação não tem características suficientes para ser visto como potencial cliente, e com isso, não haja necessidade, pelo menos naquele momento, de converter o Lead em Oportunidade (aqui, por exemplo, se enquadram os casos de Vista de Apresentação).

8.5 Funcionamento da Conversão de Lead não efetivada

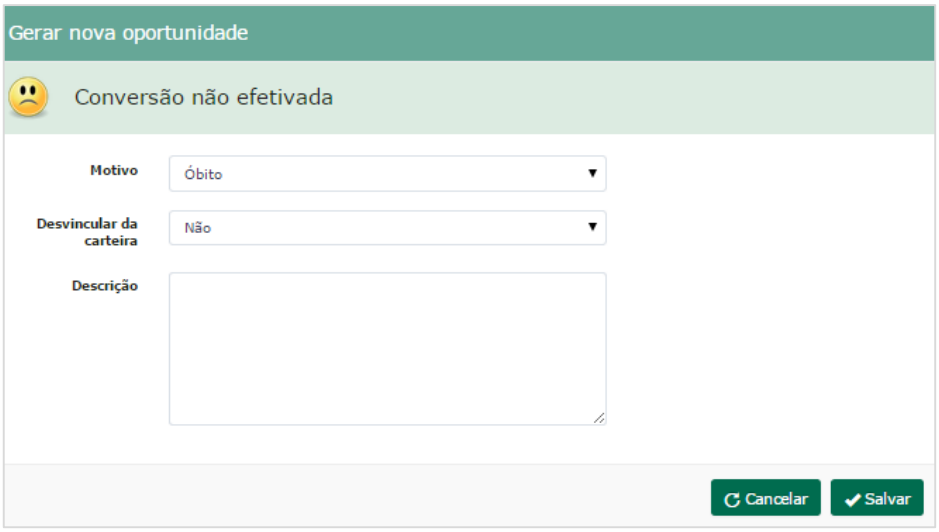
Para todos os Leads, ao se passar pelo processo de avaliação do enquadramento dele como possível cliente, sistemicamente é necessário acionar o botão Converter ( ) e abrir a tela Gerar nova Oportunidade. Mas agora o sistema possibilitará ao usuário, antes de efetivamente iniciar uma Oportunidade, registrar a tentativa de Conversão como uma Conversão Não Efetivada.

0Para isso, a tela Gerar Nova Oportunidade deverá ser preenchida, detalhando as informações a respeito das avaliações e/ou contato com o Lead, e depois de salvar o usuário deverá indicar, na janela que irá aparecer, se deseja converter aquele Lead em Oportunidade ou não.


Atenção!
Deseja converter em oportunidade?
CONVERSÃO DE LEAD NÃO EFETIVADA: para não conversão do lead o usuário deverá selecionar a opção NÃO
Sim
Não
Cancelar

Sempre que se optar por não converter um Lead o usuário deverá justificar a escolha dele no sistema.

Os motivos apresentados, para não conversão, se adequam à realidade de cada Unidade de Negócio, tendo sido previamente alinhados.



- ✓ Caso o Lead não seja removido da Carteira no momento da não conversão, mas haja necessidade posteriormente, caberá ao usuário efetuar a remoção.
- ✓ A não conversão não inativa o Lead. Caso haja a necessidade e inativação do Lead isso precisará ser feito manualmente.

Essas duas formas de remoções, acima, seguirão as regras já existentes.

Sempre que houver um registro de não conversão para um Lead este será armazenado no próprio Lead, formando assim um histórico.

Importante: os registros de Visitas de Apresentação da Unidade de Negócio FGA, deverão ser feitos na Tela GERAR NOVA OPORTUNIDADE, selecionando a atividade do Tipo Visita. Só depois desse registro é que o usuário deverá salvar os dados dessa tela e optar por Não converter em Oportunidade. Se não for executado desta forma o indicado de Visitas de Apresentação não será devidamente registrado e apurado.

Importante: Essa funcionalidade não estará disponível para Contas, apenas para Leads.

8.6 Confidencialidade do Lead

Na tela de leads o usuário poderá visualizar os leads (i) criados pelo próprio usuário e (ii) os leads da Unidade de Negócio, do qual usuário faz parte, que não estão em nenhuma outra carteira.

9. CONTA

A Conta é a representação de um cliente na gestão da carteira de um executivo de vendas.

9.1 Contas

As Contas são pessoas físicas ou jurídicas que são criadas vinculadas a uma Oportunidade. Nesta fase a ela é caracterizada como Conta Lead Qualificado ou como Conta Prospect, dependendo da etapa da Oportunidade em que ela se encontrar. Após o final de um processo de vendas, bem sucedido, ela se torna Conta Cliente na Líder.

Exemplo: O José tem uma Conta na Líder porque comprou uma aeronave (ou seja, a Unidade de Vendas concluiu o processo de venda e ganhou a oportunidade vinculada ao José). Mas não significa que o José seja cliente das outras Unidades de Negócio. Ele é um cliente Líder, mas não está ligado a todas as Unidades da empresa.

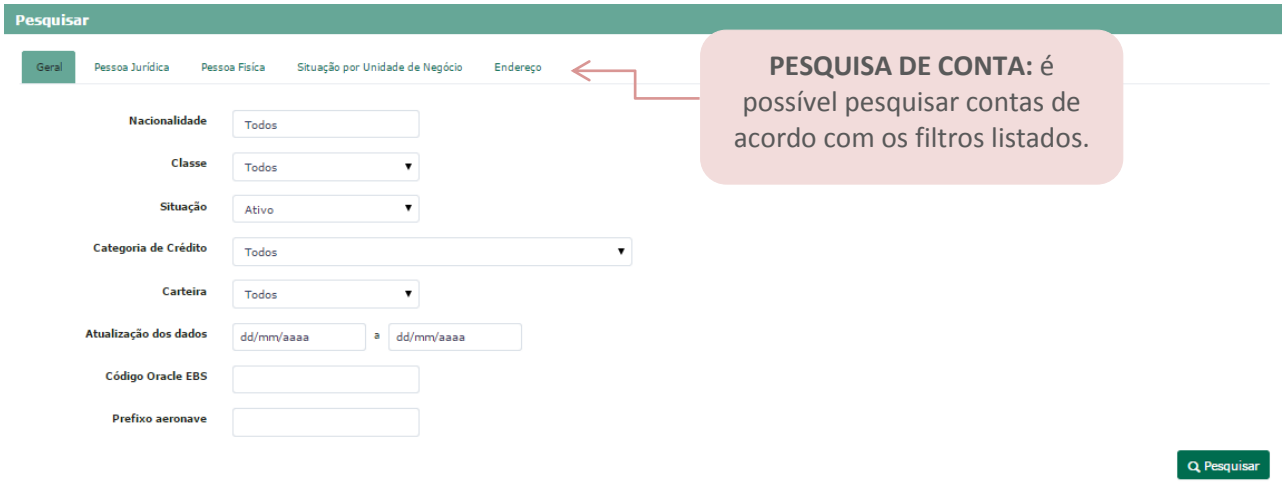
Importante: Uma vez que há a criação de uma conta e esta se transforma em cliente, por concluir uma oportunidade como ganha, ela se torna uma Conta Lider. Ela não será propriedade exclusiva da unidade de negócio que efetivou a venda, mas sim propriedade da empresa, e ficará disponível para acesso de todos que utilizarem o sistema.

9.1.1 Funcionalidades de Conta

Pesquisar: é possível pesquisar Contas Lider conforme sua forma de cadastro: pessoa jurídica ou física. Também é possível pesquisar de acordo com a situação da Conta Lider na unidade de negócio do usuário logado, assim como por endereço, além da maneira generalizada. Para tanto, insira dados nos filtros necessários, na aba de interesse, e clique em pesquisar.

Importante: Na tela de pesquisa de conta, ao solicitar a busca pela aba Situação da Conta, o sistema irá buscar os dados de acordo com o que foi selecionado no campo Situação as opções de busca desse campo são:

- SEM RELACIONAMENTO – Conta Lider que possui oportunidade perdida ou que nunca estabeleceu relacionamento algum naquela unidade de negócio.
- A RELACIONAR – Conta Lider que está como Lead em uma carteira da unidade de negócio ou mesmo na unidade de negócio sem nenhuma carteira vinculada.
- EM RELACIONAMENTO – Conta Lider com uma primeira oportunidade em andamento na unidade de negócio.
- CLIENTE – Conta Lider que teve uma Oportunidade Ganha na unidade de negócio, se tornando Conta nela também.



Os filtros de pesquisa de contas podem ser utilizados preenchendo aba a aba, pesquisando individualmente uma a uma, ou de maneira cumulativa, preenchendo mais de uma aba para a busca de uma única conta.

Cadastrar: O cadastro de uma Conta é feito durante o processo de uma oportunidade, por isso, para cadastrar uma conta é necessário ter uma oportunidade em andamento.

Importante: ao iniciar o cadastro de uma conta e inserir o número de CPF ou CNPJ, o sistema buscará, no site da Receita Federal, SEFAZ e SINTEGRA, dados cadastrais e preencherá o cadastro da conta com essas informações. Para isso, basta que você preencha os campos citados e dê o comando "tab" (do seu computador) ou apenas clique fora do campo em questão.

Ressaltamos que isto foi desenvolvido por integração do sistema CRM com as bases on line desses fornecedores, que podem, eventualmente, estar indisponíveis. Neste caso o cadastro deverá ser preenchido manualmente.

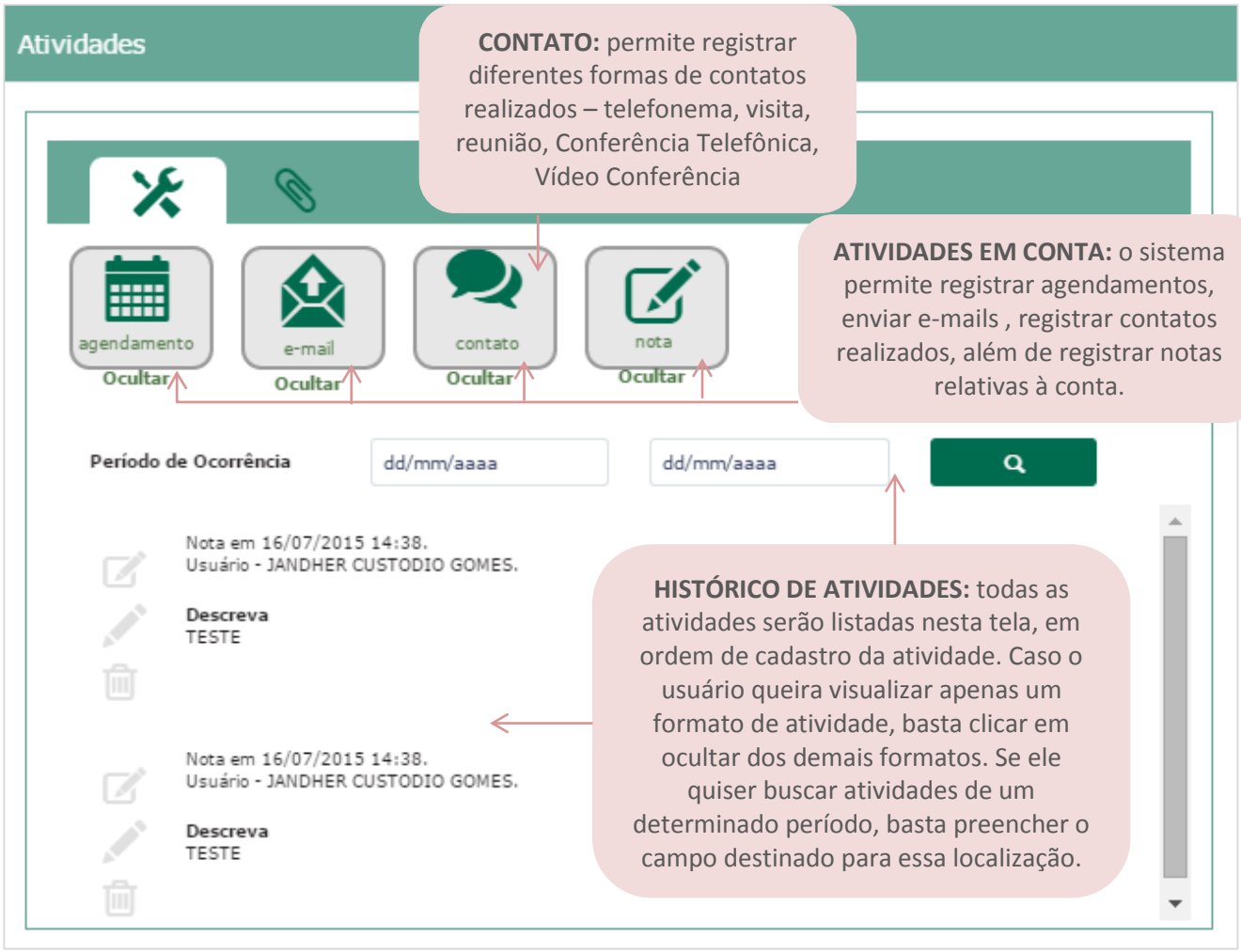
NEW **Registro de Atividades junto à Conta:** A partir de agora o sistema permite efetivar registro de Atividades diretamente junto à Conta. Esse registro poderá ser feito apenas se o usuário acessar a Conta pela Carteira.

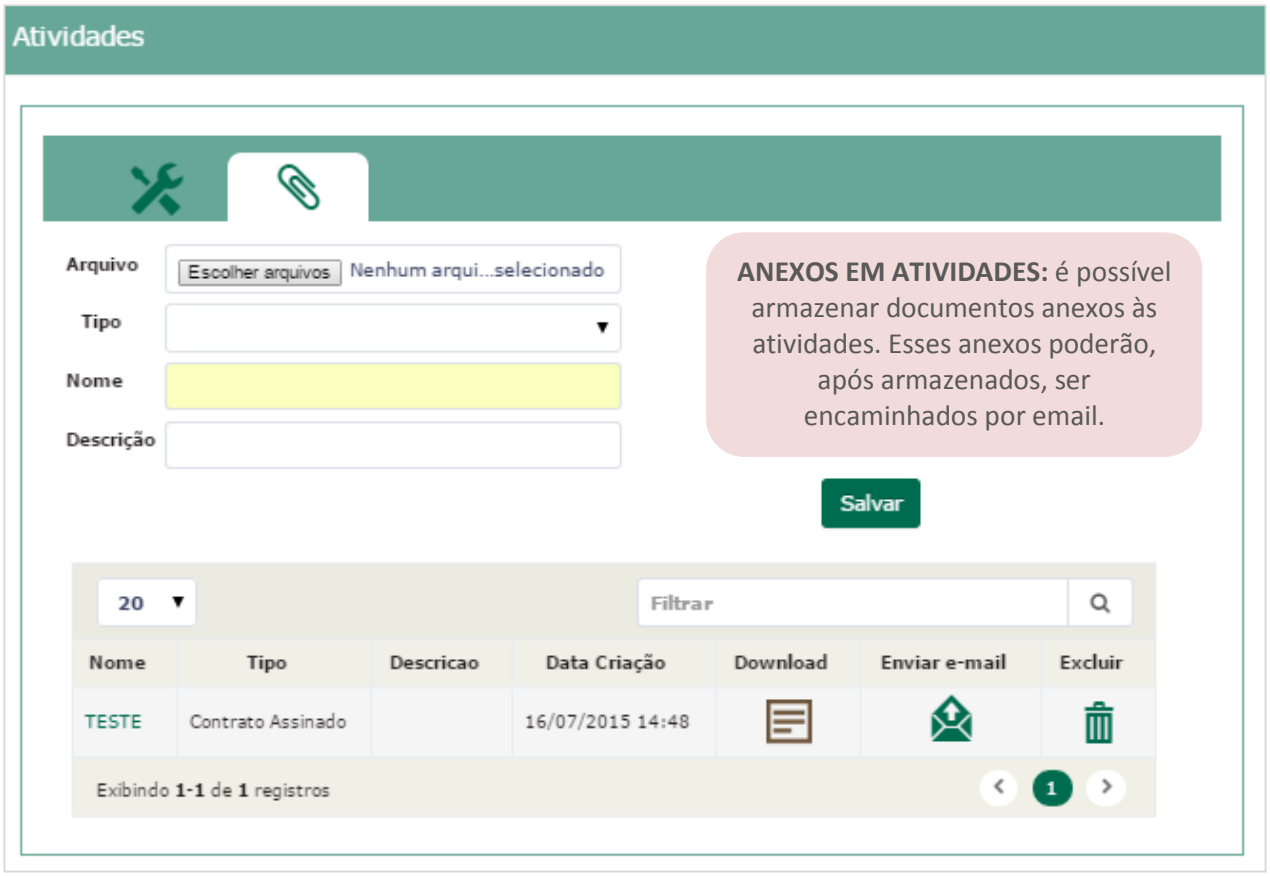
O objetivo desta funcionalidade é permitir ao usuário registrar atividades executadas com o objetivo de fortalecer e estreitar as relações com o cliente quando não estiver fazendo uma prospecção, ou seja, somente para atividades de **pós-venda** do cliente.

Importante: para que o comportamento de registro seja coerente com o propósito da funcionalidade, não poderá existir, no momento do registro da Atividade junto à Conta, uma Oportunidade em andamento

- ✓ Para comandar o registro de uma Atividade para Conta o usuário precisará acessar o bloco Gestão de Contas de sua Carteira.

- ✓ Junto à linha da Conta, em que se pretende registrar a Atividade, o usuário encontrará o ícone . Ele dá acesso à tela de Atividades.


Atividades
CONTATO: permite registrar diferentes formas de contatos realizados – telefonema, visita, reunião, Conferência Telefônica, Vídeo Conferência
ATIVIDADES EM CONTA: o sistema permite registrar agendamentos, enviar e-mails , registrar contatos realizados, além de registrar notas relativas à conta.
agendamento
e-mail
contato
nota
Ocultar
Ocultar
Ocultar
Ocultar
Período de Ocorrência
dd/mm/aaaa
dd/mm/aaaa
Nota em 16/07/2015 14:38.
Usuário - JANDHER CUSTODIO GOMES.
Descreva
TESTE
Nota em 16/07/2015 14:38.
Usuário - JANDHER CUSTODIO GOMES.
Descreva
TESTE
HISTÓRICO DE ATIVIDADES: todas as atividades serão listadas nesta tela, em ordem de cadastro da atividade. Caso o usuário queira visualizar apenas um formato de atividade, basta clicar em ocultar dos demais formatos. Se ele quiser buscar atividades de um determinado período, basta preencher o campo destinado para essa localização.


Atividades
Arquivo
Escolher arquivos
Nenhum arqui...selecionado
Tipo
Nome
Descrição
ANEXOS EM ATIVIDADES: é possível armazenar documentos anexos às atividades. Esses anexos poderão, após armazenados, ser encaminhados por email.
Salvar
20
Filtrar
Nome
Tipo
Descricao
Data Criação
Download
Enviar e-mail
Excluir
TESTE
Contrato Assinado
16/07/2015 14:48
Exibindo 1-1 de 1 registros
1

Importante: os registros de Visitas de Manutenção, da Unidade de Negócio FGA, deverão ser feitos através dessa nova funcionalidade, registrando a Atividade Contato, do Tipo Visita, junto à Conta.

9.1.2 Situação da Conta

Uma vez que se tem uma conta, esta poderá estar em diferentes situações nas Unidades de Negócio da empresa ao mesmo tempo.

Exemplo: Uma Conta Lider está na situação A RELACIONAR na unidade de atendimento e na situação EM RELACIONAMENTO na Unidade de Vendas de Aeronaves. Esta, através de uma oportunidade ganha, passa para a situação CLIENTE na unidade de vendas. Para a Unidade de Atendimento ela permanece na situação de A RELACIONAR.

O sistema prevê a alteração automática da situação da Conta nas áreas de negócio, a medida que a situação de relacionamento se alterar em cada uma delas.
Se a Conta assumir a situação de CLIENTE em alguma Unidade de Negócio, obrigatoriamente ela deverá assumir a situação de CLIENTE na Líder.

As situações que uma Conta poderá se enquadrar nas unidades de negócio são:

Sem relacionamento	Conta sem Oportunidades Ganhas na Unidade de Negócio
Em relacionamento	Conta com oportunidade em andamento na Unidade de Negócio
Cliente	Conta com Oportunidade Ganha na Unidade de Negócio
A relacionar	Conta que foi encaminhada para a unidade como um Lead de Cross Selling

9.1.3 Tipos de Conta

Poderão existir contas de pessoas físicas e de pessoas Jurídicas. Os dados de cadastro irão variar de acordo com o tipo da conta, assim como em relação à nacionalidade.

9.1.4 Endereço de Faturamento da Conta

Cada Conta terá somente um único endereço de faturamento. Caso seja necessário cadastrar um novo endereço de faturamento isso deverá ser feito através de edição dos dados já cadastrado, alterando o registro original, o que acarretará na geração de um novo código de Oracle. Esse código editado será disponibilizado no CRM, no cadastro da Conta, no bloco Informações do financeiro, sobrepondo o código anterior.

ATENÇÃO: se houver nota fiscal (NF) em aberto para a Conta, a edição dos dados poderá, ainda sim, ser feita no CRM. Nesse caso os novos faturamento serão feitos com o novo endereço, mas caso as faturas que estavam em aberto retornem com problemas de endereço a edição delas precisarão ser feitas diretamente no Oracle. A edição do endereço de faturamento não se aplica à notas em aberto. A edição no Oracle deverá ser solicitada diretamente ao setor financeiro da Líder.

9.1.5 Classificação de Crédito da Conta

O campo "Classificação de Crédito do Cliente" é habilitado para cadastro e edição somente para o usuário que pertencer ao setor financeiro da Lider e que esteja habilitado para tal alteração.

9.1.6 Inativação da Conta

A inativação de uma Conta implica na impossibilidade de gerar novas oportunidades para a mesma. O CRM manterá o histórico da inativação da Conta, com as informações de motivo da inativação, usuário de inativação e data de inativação.

- ✓ Quando inativada, a mesma conta será desvinculada em todas as carteiras em que estiver presente.
- ✓ Se houver aeronave vinculada à Conta, sendo este o 'Operador', no momento da inativação, o sistema emitirá uma mensagem exigindo desvincular a aeronave antes de inativar a conta.
- ✓ Se houver nota fiscal (NF) em aberto para a Conta, a inativação no Oracle será feita após a baixa da nota.

- ✓ Se houver uma Oportunidade em aberto, será gerado um alerta. Se for dado o aceite na mensagem de alerta, ([OK]), no momento de salvar a inativação da conta, a oportunidade que estava em aberto será encerrada.

9.1.7 Reativação da Conta

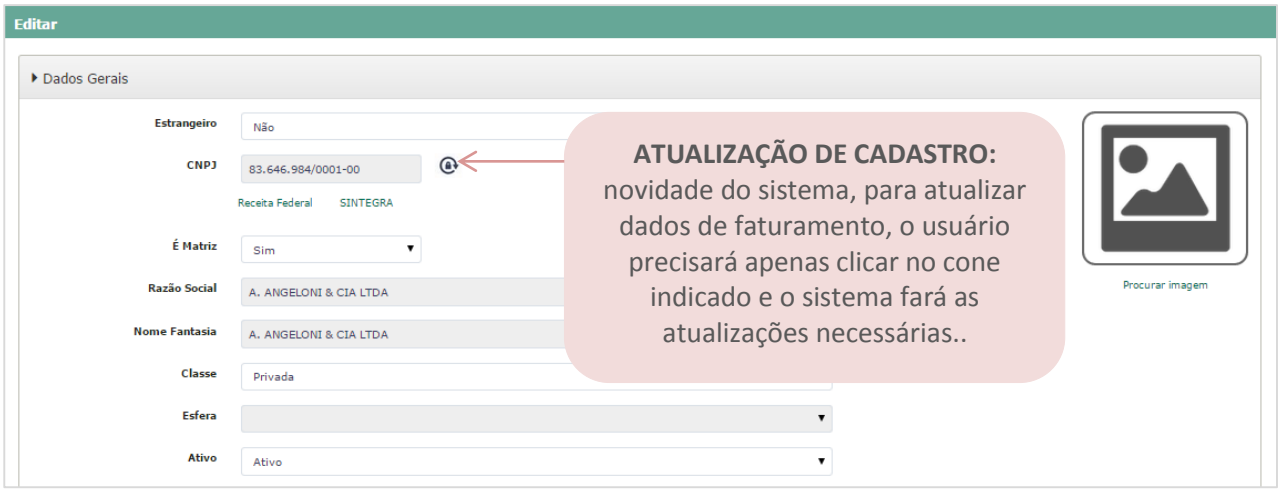
A reativação da Conta é permitida, entretanto, toda Conta reativada será incluída na carteira do usuário responsável pela reativação da Conta.

9.1.8 Alteração do Nome da Conta

A alteração do nome da Conta é permitida a qualquer momento, desde que essa esteja na situação de EM RELACIONAMENTO ou CLIENTE sem nota fiscal emitida na Lider. **Conta em situação CLIENTE, com nota fiscal já emitida, poderá ter seu nome alterado apenas por usuários que possuem acesso para tal.** Não haverá duplicação de cadastro da Conta no CRM, mas isso acarretará na geração de um novo registro de cliente dentro do Oracle. Portanto, o código Oracle, no CRM, será alterado e se a conta for uma matriz será alterado também para suas filiais.

O nome da Conta PJ, assim como outros dados cadastrais, que antes demandavam liberação de acesso exclusivo para que pudessem ser modificados (inscrição estadual, por exemplo), ganham nessa versão uma nova forma de serem alterados para, assim, serem atualizados.

Agora, para atualizar os dados cadastrais e torna-los fidedignos ao registro da Receita, garantindo assertividade do cadastro e faturamento, o usuário precisará apenas clicar no ícone ( ) que foi inserido ao lado do campo CNPJ.
Ao clicar neste campo o sistema fará uma consulta na base do Serasa e irá atualizar os campos necessário para o faturamento, como Razão Social, Nome Fantasia, Inscrição Estadual, Endereço de Faturamento, entre outros



Importante: Cada pesquisa no SERASA gera custo para a Lider, portanto, deverá ser usada somente em caso de necessidade.

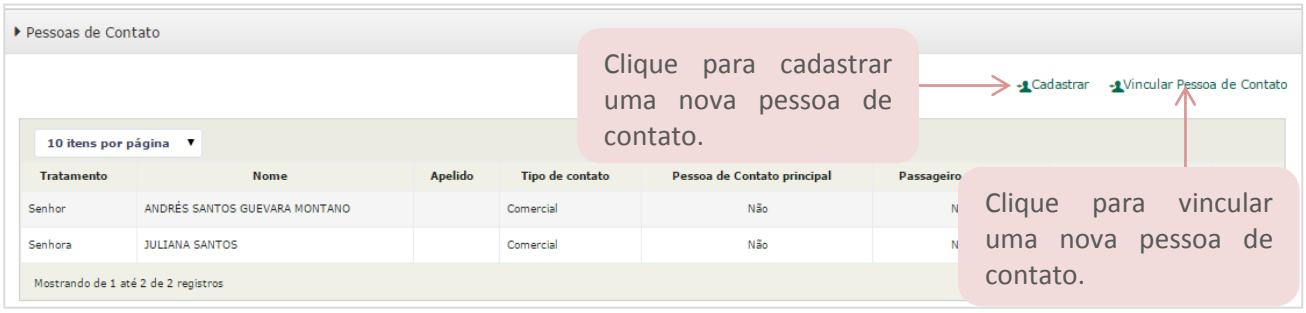
9.1.9 Vinculando Pessoa de Contato a Conta

NEW As regras descritas abaixo, para Pessoa de Contato, se aplicam também ao cadastro de Parceiros.

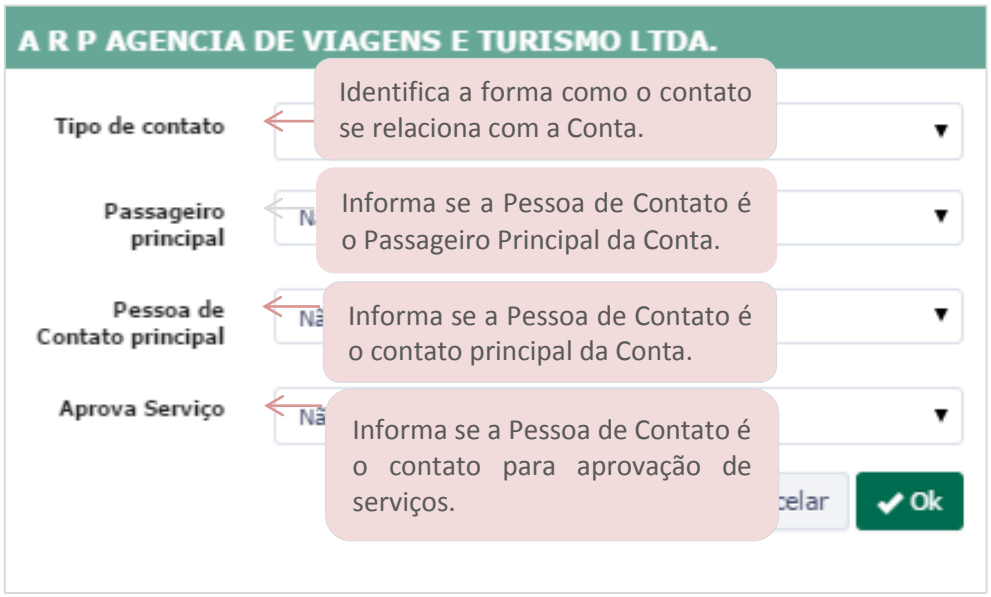
É possível vincular pessoas de contato a uma conta.

As Pessoas de Contato poderão ser vinculadas a um Grupo de Empresas (Grupo de Contas Pessoa Jurídica) ou a uma Conta (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica). O sistema irá salvar a informação de qual foi o usuário que vinculou tal pessoa de contato a determinada conta, bem como, a data de vinculação.

Importante: uma pessoa de contato poderá ser vinculada somente a contas que possuem status igual a ativo.



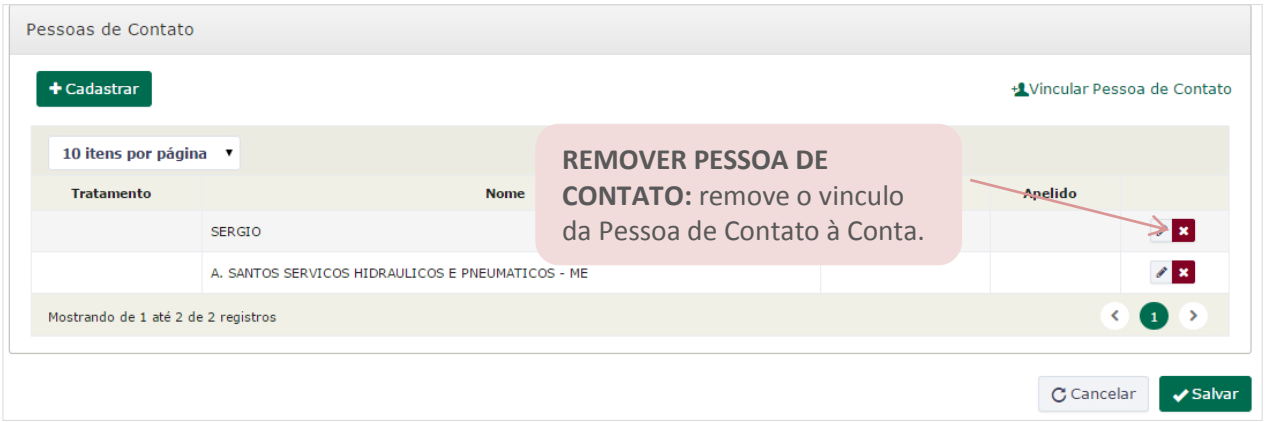
Ao clicar em vincular uma nova pessoa de contato serão apresentadas as Pessoas de Contato Cadastradas no sistema para o vinculo. Ao ser selecionada a pessoa de contato o sistema solicitará a identificação do tipo de contato que a pessoa será naquela Conta.


A R P AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.
Tipo de contato
Identifica a forma como o contato se relaciona com a Conta.
Passageiro principal
Informa se a Pessoa de Contato é o Passageiro Principal da Conta.
Pessoa de Contato principal
Informa se a Pessoa de Contato é o contato principal da Conta.
Aprova Serviço
Informa se a Pessoa de Contato é o contato para aprovação de serviços.
Ok

Ao clicar em cadastrar uma nova pessoa de contato, o sistema apresentará a tela para cadastro das informações da nova pessoa e a vinculará automaticamente à Conta.

9.1.10 Removendo Pessoa de Contato da Conta

A remoção da Pessoa de Contato no Grupo ou na Conta implica em desvinculá-la daquele registro e não excluir o cadastro do sistema. Dados como data de remoção, usuário de remoção, motivo da remoção serão armazenados pelo sistema.



9.2 Grupo de Empresas

Sabemos que muitos clientes fazem parte de grupos corporativos que englobam várias empresas sob uma administração comum. Ter essa visão em nosso sistema foi apontado como

de grande importância por ser uma informação útil e que pode interferir no posicionamento comercial de uma eventual negociação.

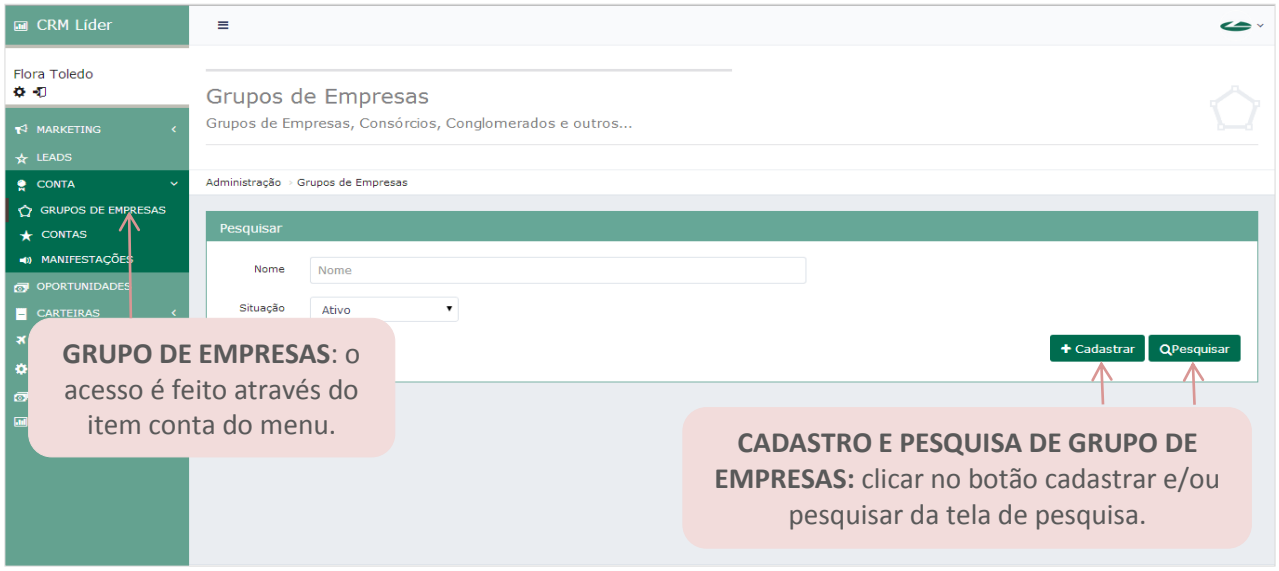
Para atender a esta necessidade o CRM Líder traz uma nova forma de enxergar e estruturar as relações com as contas.

9.2.1 Definição e Conceito de Grupo de Empresas

Um Grupo de Empresas é composto por duas ou mais empresas com personalidade jurídica própria que estiverem sob a direção, controle ou administração de outra, constituindo, portanto, um grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica.

9.2.2 Funcionalidades de Grupo de Empresas

Pesquisar Grupo de Empresas: usuário deverá trabalhar na tela de pesquisa de Grupo de Empresas conforme orientações do tópico "Procedimentos Gerais do Sistema" deste manual.

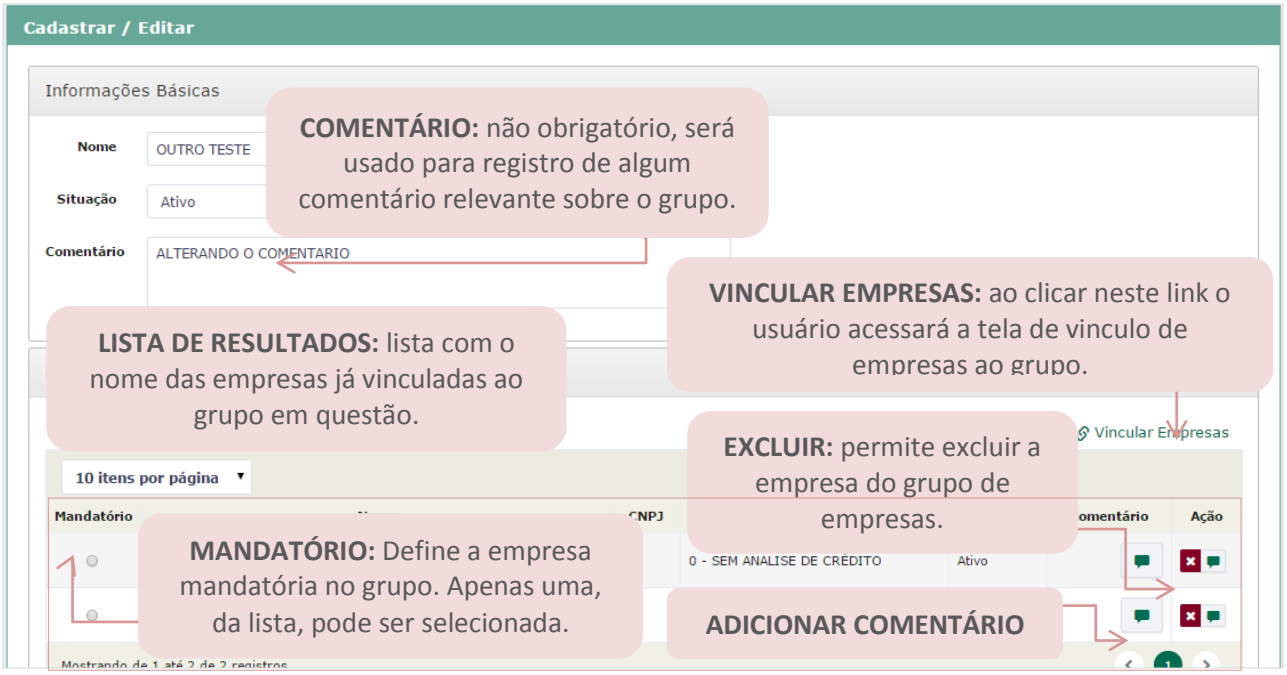


Cadastrar Grupo de Empresas: para cadastrar um grupo de empresas é preciso ter duas ou mais empresas. Caso contrário o sistema emitirá um alerta.

Alerta sobre Grupo de Empresas

O nome do Grupo de Empresas será indicado pelo usuário que realiza o cadastro. É importante cadastrar o Grupo de Empresas com o nome realmente adotado pelo grupo. Assim a sua identificação em uma eventual pesquisa será facilitado.

Exemplo: *GRUPO + NOME.*
GRUPO FIAT (Fiat Automóveis, Iveco, FPT - Powertrain Technologies, Teksid do Brasil, CNH, Magneti Marelli, Comau, Isvor e Fiat Services).
GRUPO PETROBRAS.


Cadastrar / Editar
Informações Básicas
Nome
OUTRO TESTE
Situação
Ativo
Comentário
ALTERANDO O COMENTARIO
COMENTÁRIO: não obrigatório, será usado para registro de algum comentário relevante sobre o grupo.
VINCULAR EMPRESAS: ao clicar neste link o usuário acessará a tela de vinculo de empresas ao grupo.
LISTA DE RESULTADOS: lista com o nome das empresas já vinculadas ao grupo em questão.
Vincular Empresas
10 itens por página
Mandatório
CNPJ
omentário
Ação
0 - SEM ANALISE DE CRÉDITO
Ativo
EXCLUIR: permite excluir a empresa do grupo de empresas.
MANDATÓRIO: Define a empresa mandatória no grupo. Apenas uma, da lista, pode ser selecionada.
ADICIONAR COMENTÁRIO

Ao clicar em "Vincular Empresas" o sistema abrirá uma tela para a pesquisa de empresas cadastradas. Para realizar a pesquisa, o usuário deverá inserir os dados e clicar em pesquisar.

Para selecionar uma empresa para um grupo, o usuário terá apenas que "ticar" o campo indicado como "vincular", localizado ao lado da Razão Social. E posteriormente, deve-se clicar no botão "Ok", localizado ao final da tela.

É possível registrar Pessoas de Contato em um Grupo de Empresas. Eles serão Pessoas de Contato do grupo, podendo ou não ser Pessoas de Contato das empresas que constituem o grupo.

Para registrar uma Pessoa de Contato no grupo o usuário poderá optar por vincular uma Pessoa de Contato existente na base do CRM ou cadastrar uma nova Pessoa de Contato para o grupo.

Optando por cadastrar, será necessário realizar o cadastro de uma nova Pessoa de Contato.

Excluir empresas de um Grupo de Empresas: a remoção da Empresa no Grupo implica em desvinculá-la daquele grupo e não a exclusão desta no sistema. Não é permitida a remoção de empresas de forma que fiquem menos de duas empresas vinculadas ao Grupo. Para rastreabilidade da Empresa, o sistema irá manter o histórico da Empresa ao ser desvinculada do Grupo contendo: data de vinculação, usuário de vinculação, data de remoção, usuário de remoção.

10. NEW PARCERIAS

Este tópico visa definir o conceito de PARCERIAS, explicando o correto uso de suas funcionalidades (cadastro, edição, registro de atividades).

10.1 Definição e Conceito de Parcerias

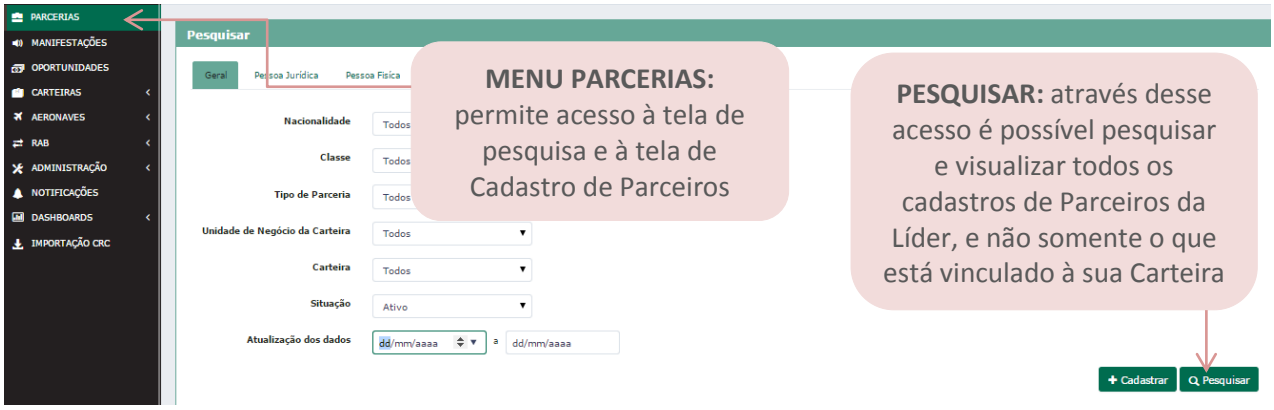
Parcerias são relações de colaboração entre duas ou mais pessoas, ou empresas, com vista à realização de um objetivo comum. Parcerias podem ser estabelecidas entre sujeitos públicos e/ou privados, individuais e/ou coletivos, para a realização de ações que objetivam, sobretudo, o desenvolvimento econômico. Dentre várias vantagens destaca-se: a compatibilidade de objetivos estratégicos, o aumento da rentabilidade, a confiança, a melhoria de acesso ao mercado, o fortalecimento das operações.

10.2 Acesso às Parcerias

O acesso às parcerias não estará disponível a todos os usuários, sendo restrito àqueles que atuam com parceiros.

Para aqueles que tem permissão para trabalhar registros de Parceiros, o acesso se fará de duas formas:

- ✓ Menu do Sistema
- ✓ Carteira



Gerenciar
JANDHER - GERENCIA COMERCIAL SP / Gestão de Leads
JANDHER - GERENCIA COMERCIAL SP / Oportunidades
JANDHER - GERENCIA COMERCIAL SP / Gestão de Contas
JANDHER - GERENCIA COMERCIAL SP / Gestão de Parceiros
BLOCO PARCEIROS: permite acesso aos cadastros de parceiros vinculados à sua carteira
VINCULAR PARCEIROS: é possível vincular novos cadastros de parceiros à carteira. O acesso é feito neste comando, que leva à janela de vinculação.
PARCERIA
CNPJ/CPF
PESSOA DE CONTATO
Todos
Vincular Parceiro
VIP
Nome
CNPJ/CPF
Tipo de Parceria
Localidade
UF
Dt. Última Ativ Realizada
Responsável Última Ativ. Realizada
Qtde. Ativ. Manut. Agendadas
RAFAEL PERTENCE
Jornalista
01/01/0001 00:00:00
0
ROVEMA VEICULOS E MAQUINAS LTDA.
Prestador de Serviço
08/07/2015 15:36:16
JANDHER CUSTODIO GOMES
4
Mostrando de 1 até 2 de 2 registros.

10.3 Funcionalidades de Parcerias

Através do menu parcerias o usuário poderá pesquisar cadastros de parceiros, efetuar novos cadastros, adicionar pessoas de contato aos cadastros dos parceiros e registrar atividades referentes às ações de relacionamento que aconteçam entre as parcerias e a Líder.

Pesquisar: é possível pesquisar Parceiros conforme sua forma de cadastro: pessoa jurídica ou física. Também é possível pesquisar por endereço, além da maneira generalizada. Para tanto, insira dados nos filtros necessários, na aba de interesse, e clique em pesquisar.

O sistema retornará uma lista de resultados com os cadastros de Parceiros que se encaixam no perfil buscado.

Cadastrar: ao contrario do cadastro de Contas, o cadastro de Parceiros é feito de maneira independente, ou seja, o usuário poderá comandar o cadastro através do botão CADASTRAR, a partir da tela disponibilizada pelo menu PARCERIAS.

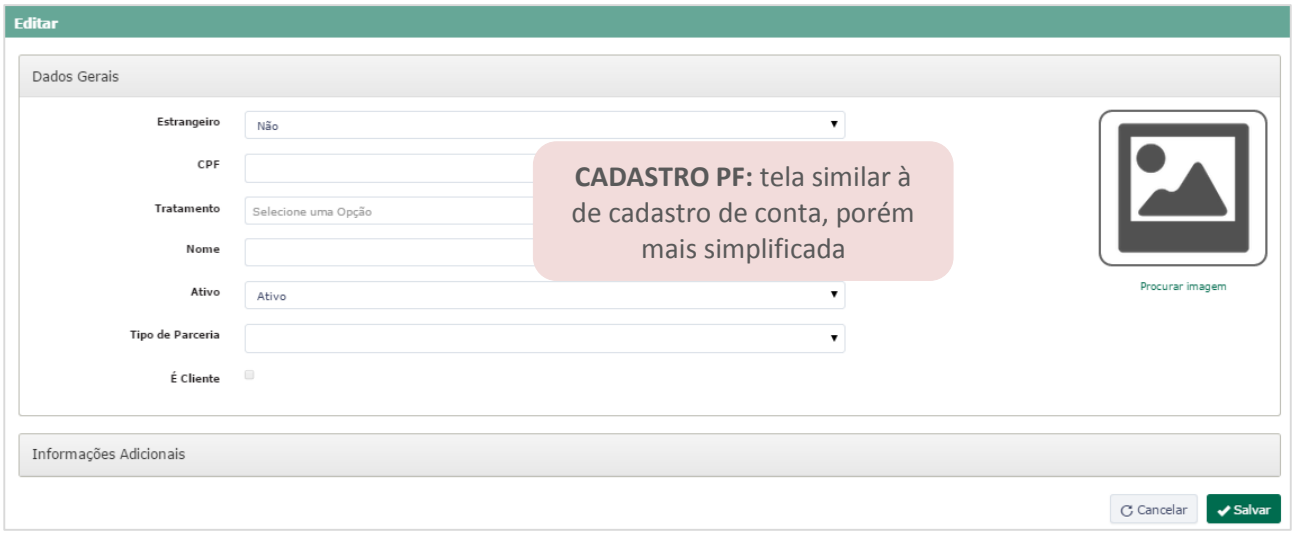
Essa funcionalidade permite o cadastro de dois tipos de Parceiros – Pessoa Física e Pessoa jurídica.

Parceria
SELEÇÃO DE TIPO DE CADASTRO: o usuário indica, em um dos ícones ao lado, qual p tipo de registro deseja
Pessoa Física
Pessoa Jurídica

Cadastro Parceiro PF: o cadastro de Parceiros é bem simplificado, tendo apenas dois blocos de registros disponíveis. O objetivo é simplificar e agilizar o cadastro.

Para cadastro de Parceiros PF há apenas dois campos obrigatórios – Nome e Tipo de Parceria.

Importante: não é obrigatório o preenchimento do CPF no cadastro de Parceiros, porém indicamos que isso seja feito em todos os casos. O CPF é o dado que possibilita validar, com 100% de assertividade, que aquele cadastro será único. Sem a alimentação desta informação haverá um grande risco de cadastros duplicados, o que acarretaria em registros de atividades e informações dissipadas no sistema, impactando diretamente nas relações de parceria que venham a ocorrer.



Cadastro Parceiro PJ: o cadastro é bem simplificado, tendo apenas dois blocos de registros disponíveis. O objetivo é simplificar e agilizar o cadastro.

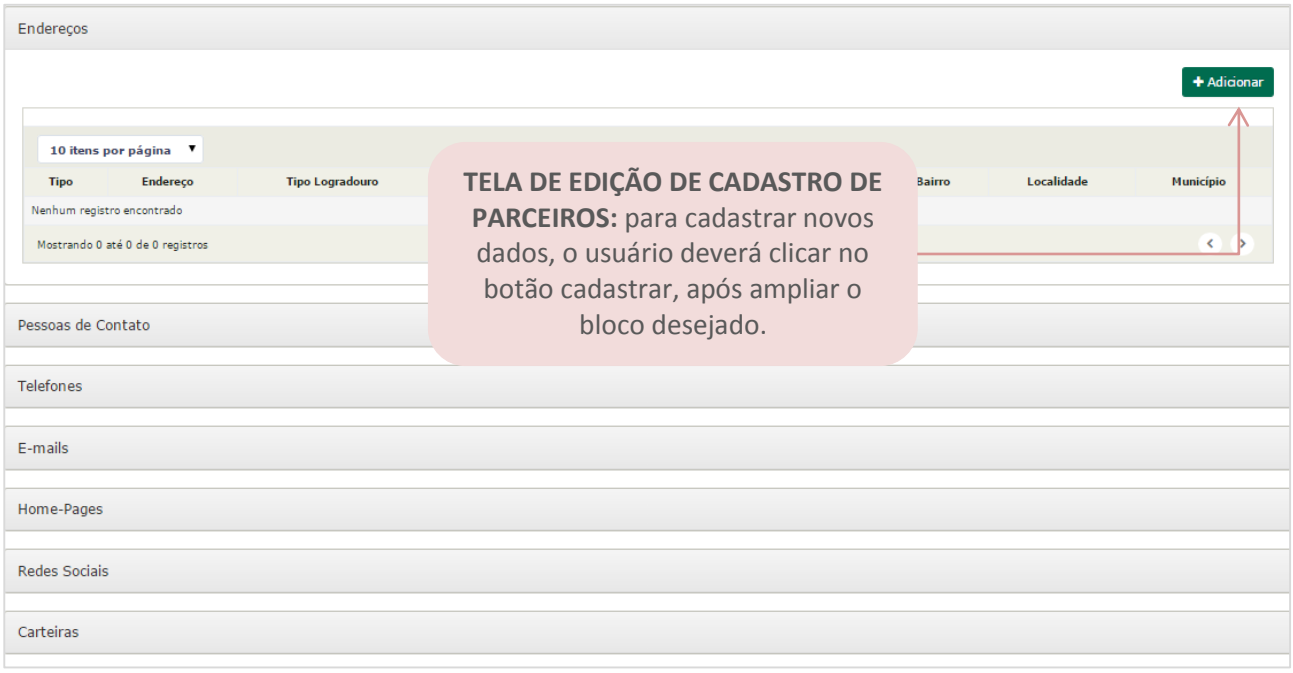
Assim como no cadastro PF, para cadastrar Parceiros PJ há apenas dois campos obrigatórios – Razão Social e Tipo de Parceria.

Importante: não é obrigatório o preenchimento do CNPJ no cadastro de Parceiros, porém indicamos que isso seja feito em todos os casos. O CNPJ é o dado que possibilita validar, com 100% de assertividade, que aquele cadastro será único. Sem a alimentação desta informação haverá um grande risco de cadastros duplicados, o que acarretaria em registros de atividades e informações dissipadas no sistema, impactando diretamente nas relações de parceria que venham a ocorrer.

Edição de Cadastro: o cadastro dos parceiros está disponível para efetivação de maneira simplificada. Para que seja possível complementar e ampliar os dados registrados, é necessário acessar a tela de cadastro e submetê-lo à edição.

O cadastro das demais informações funciona da mesma maneira que nas telas de Conta e Pessoa de Contato, ou seja, após acessar a tela de cadastro o sistema apresenta blocos de dados e para consultá-los e editá-los é preciso ampliar os blocos.

Alguns blocos estão disponíveis apenas para consulta de dados, mas a maioria está disponível para edição e cadastro de dados.



10.4 Inativação do Parceiro

A inativação do cadastro de Parceiro é algo muito simples de ser efetivado. Como não há Faturamento envolvido, a inativação poderá ser feitas apenas alterando o status dentro da Conta e depois clicando em salvar

Mensagem de Confirmação de Registro.

10.5 Reativação do Parceiro

Assim como a Inativação do cadastro de um parceiro é simples, a Reativação desse cadastro também é. Aliás. O movimento necessário é quase igual ao da inativação. A diferença está em dois pontos:

- ✓ Para pesquisar e localizar o Cadastro de um Parceiro inativo, afim de reativá-lo, é necessário alterar, no filtro de pesquisa, o campo SITUAÇÃO para Inativo.
- ✓ Além disso, dentro do cadastro, o usuário deverá alterar o campo ATIVO para Ativo e depois Salvar.

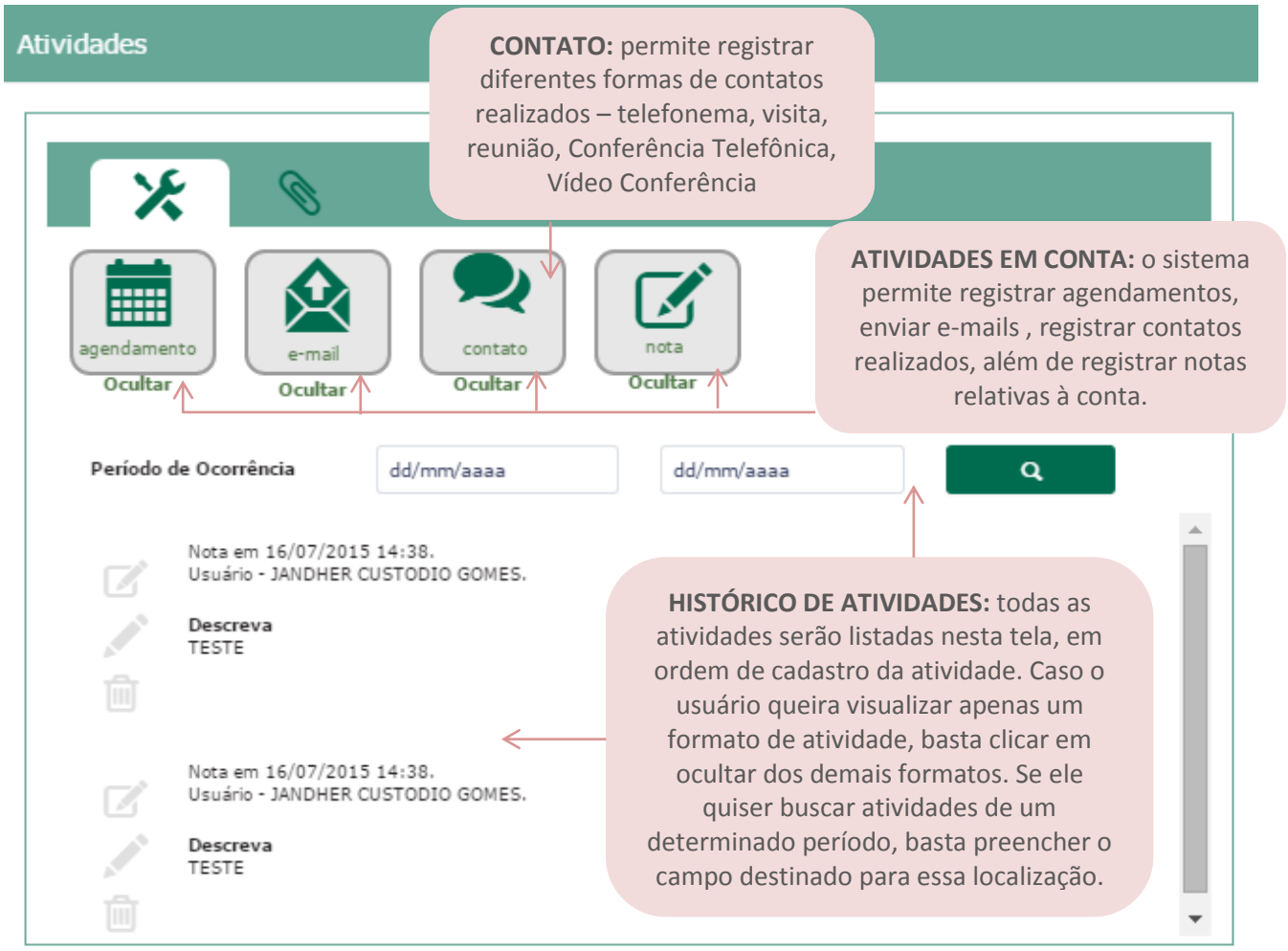
Todo Parceiro reativado será incluído na carteira do usuário responsável pela reativação.

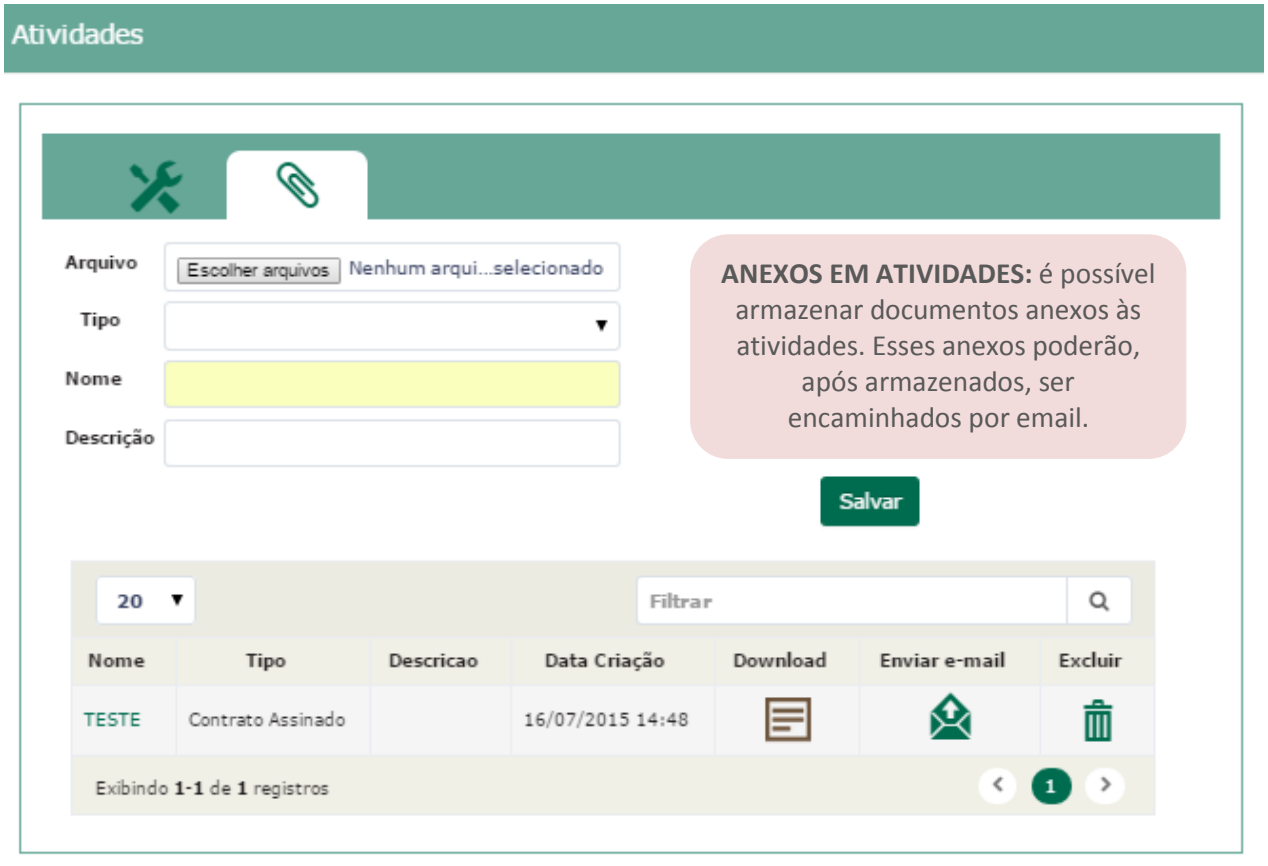
10.6 Registro de Atividades

O registro de Atividades junto a cadastros de Parceiros foi desenvolvido com o objetivo de possibilitar o registro de todas as interfaces entre Parceiros e Líder, de maneira a gerar um histórico das relações e fomentar estruturação de dados, o que irá colaborar com a manutenção e evolução das relações de Parceria.

O Registro de Atividade junto à cadastros de Parceiros funciona de maneira bem similar ao registro de Atividades junto à Contas.

- ✓ Para comandar o registro de uma Atividade para Parceiro o usuário precisará acessar o bloco Gestão de Parceiros de sua Carteira.
- ✓ Junto à linha do cadastro, em que se pretende registrar a Atividade, o usuário encontrará o ícone . Ele dá acesso à tela de Atividades.


Atividades
CONTATO: permite registrar diferentes formas de contatos realizados – telefonema, visita, reunião, Conferência Telefônica, Vídeo Conferência
agendamento
e-mail
contato
nota
Ocultar
Ocultar
Ocultar
Ocultar
ATIVIDADES EM CONTA: o sistema permite registrar agendamentos, enviar e-mails , registrar contatos realizados, além de registrar notas relativas à conta.
Período de Ocorrência
dd/mm/aaaa
dd/mm/aaaa
Nota em 16/07/2015 14:38.
Usuário - JANDHER CUSTODIO GOMES.
Descreva
TESTE
Nota em 16/07/2015 14:38.
Usuário - JANDHER CUSTODIO GOMES.
Descreva
TESTE
HISTÓRICO DE ATIVIDADES: todas as atividades serão listadas nesta tela, em ordem de cadastro da atividade. Caso o usuário queira visualizar apenas um formato de atividade, basta clicar em ocultar dos demais formatos. Se ele quiser buscar atividades de um determinado período, basta preencher o campo destinado para essa localização.


Atividades
Arquivo
Escolher arquivos
Nenhum arqui...selecionado
Tipo
Nome
Descrição
ANEXOS EM ATIVIDADES: é possível armazenar documentos anexos às atividades. Esses anexos poderão, após armazenados, ser encaminhados por email.
Salvar
20
Filtrar
Nome
Tipo
Descricao
Data Criação
Download
Enviar e-mail
Excluir
TESTE
Contrato Assinado
16/07/2015 14:48
Exibindo 1-1 de 1 registros
1

11. MANIFESTAÇÕES

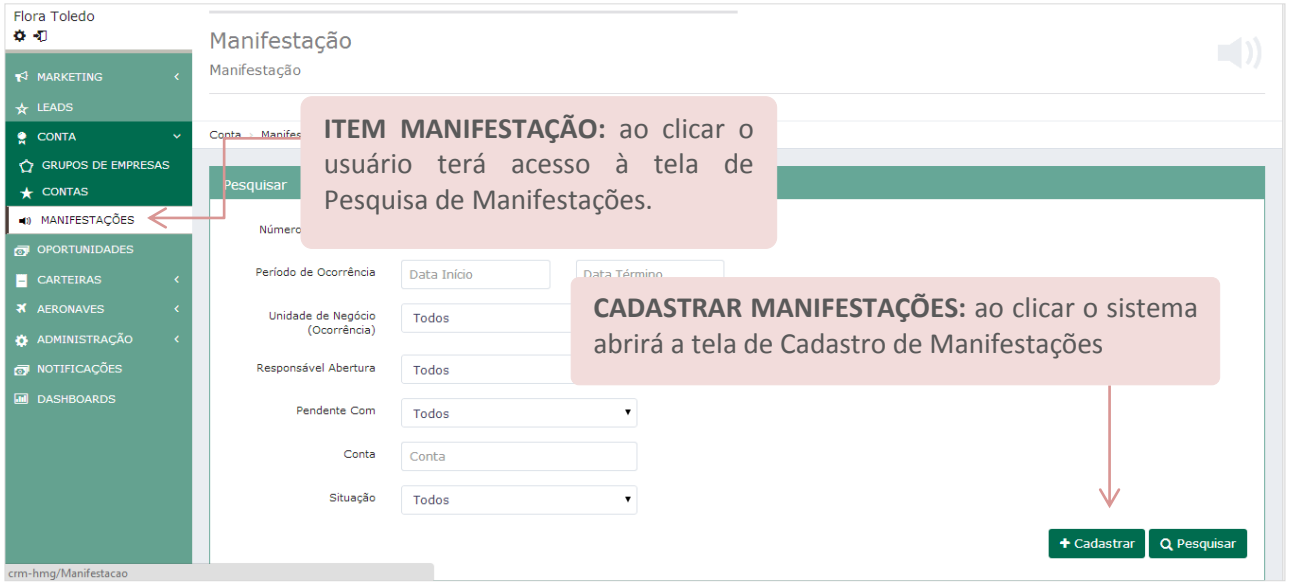
Este tópico visa definir o conceito de Manifestações, explicando o correto uso de suas funcionalidades (cadastro, edição, encaminhamento e tratativa).

11.1 Definição e Conceito de Manifestações

Manifestações são toda e qualquer dúvida, sugestão, elogio, reclamação ou discrepância relatada ou vivenciada pelo cliente sob a observação de um colaborador. No CRM as Manifestações são cadastradas e também tem o seu tratamento registrado, etapa a etapa, armazenando, inclusive, o nome do responsável pela tratativa de cada etapa até o retorno ao cliente. Assim é possível medir taxa de retorno, tempo de retorno e tempo de tratativa por etapa.

11.2 Funcionalidades de Manifestações

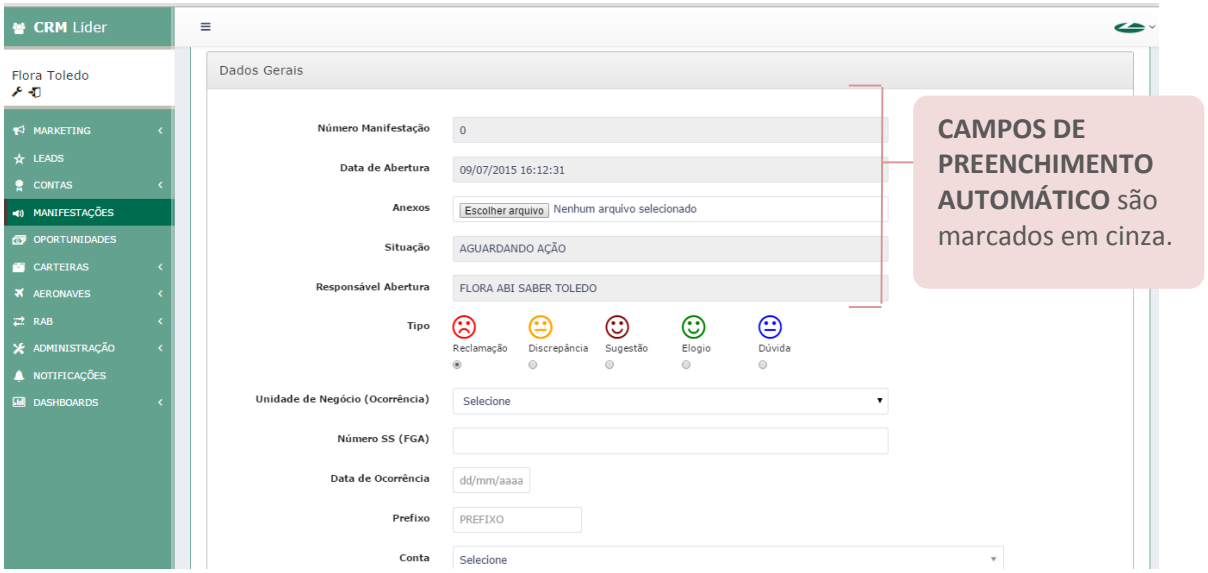
Através do sistema CRM é possível (i) registrar os pontos destacados pelo cliente, (ii) acompanhar a tratativa do que foi registrado e (iii) registrar e ter conhecimento sobre a resposta final do cliente a respeito do ponto em questão.



Pesquisar: insira as informações necessárias e clique em pesquisar.

Editar Manifestações: clique para editar dados de Manifestações.

Cadastrar Manifestações: clique sobre o botão cadastrar, localizado na tela principal de Manifestações.



(i). Campos de Preenchimento Automático: alguns campos do cadastro de manifestações não estão habilitados para preenchimento, sendo alimentados na tela pelo próprio sistema. Esses campos estão sempre marcados com a cor cinza;

(ii). Campos Obrigatórios: deverão ser preenchidos obrigatoriamente pelo usuário, caso contrário não será possível prosseguir com o cadastro.

(iii) Demais Campos: deverão ser alimentados pelo usuário, de acordo com o tipo de manifestação recebida.

Em caso de dúvidas quanto os orientações de pesquisa, edição e cadastro, recorra ao tópico "Procedimentos Gerais do Sistema" deste manual.

Atenção:

1. Toda manifestação iniciará com o campo "Situação" preenchido como 'AGUARDANDO AÇÃO' e enquanto estiver neste status, o campo permanecerá como 'somente leitura'.

2. Ao cadastrar uma ação o sistema irá mudar a situação para 'AGUARDANDO RETORNO', entretanto, se houver um encaminhamento, o sistema irá retornar a situação para 'AGUARDANDO AÇÃO' novamente.

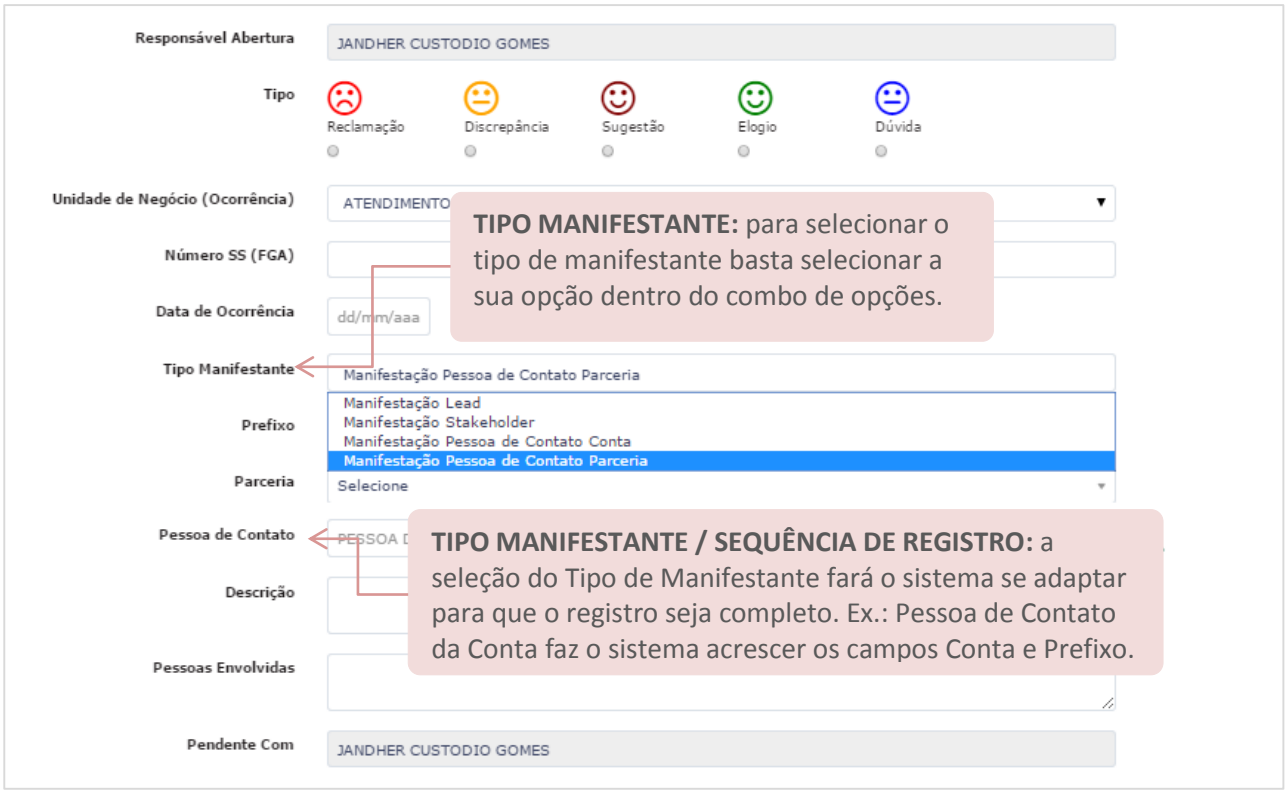
3. Ao ser informado um retorno, o sistema altera automaticamente a manifestação para o status de 'CONCLUIDA'.

Tipo Manifestante: O sistema CRM agora permite selecionar o Tipo de Pessoa que está registrando a Manifestação. Foi incluído um campo chamado TIPO MANIFESTANTE que possuem as seguintes opções de seleção:

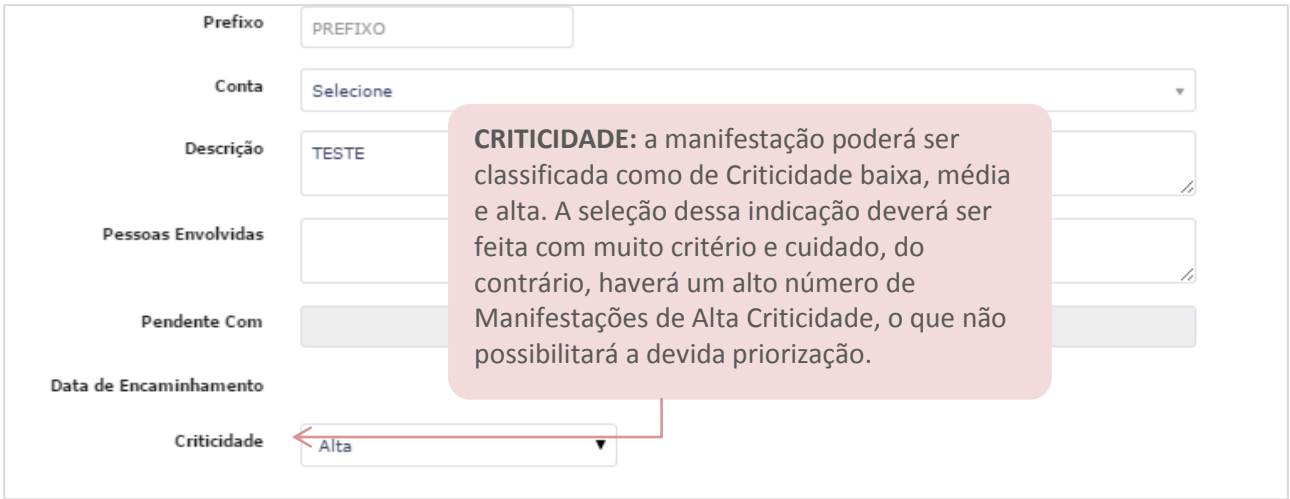
- ✓ Manifestação Lead
- ✓ Manifestação Satakeholder
- ✓ Manifestação Pessoa de Contato Conta
- ✓ Manifestação Pessoa de Contato Manifestação

O Objetivo é permitir segmentar melhor os registros de manifestação, aprimorando a condução e tratativa do que for apontado pelas pessoas de contato. Outro objetivo é preparar melhor o sistema de registros e possibilitar alocar as manifestações junto às suas devidas pessoas. Isso também possibilitará, ao sistema, segmentar melhor, no futuro, os registros em suas Time Lines, anexando as manifestações junto às suas devidas Pessoas de Contato.

Nessa nova opção, já está incluída a possibilidade de registro de Manifestação para os Parceiros.

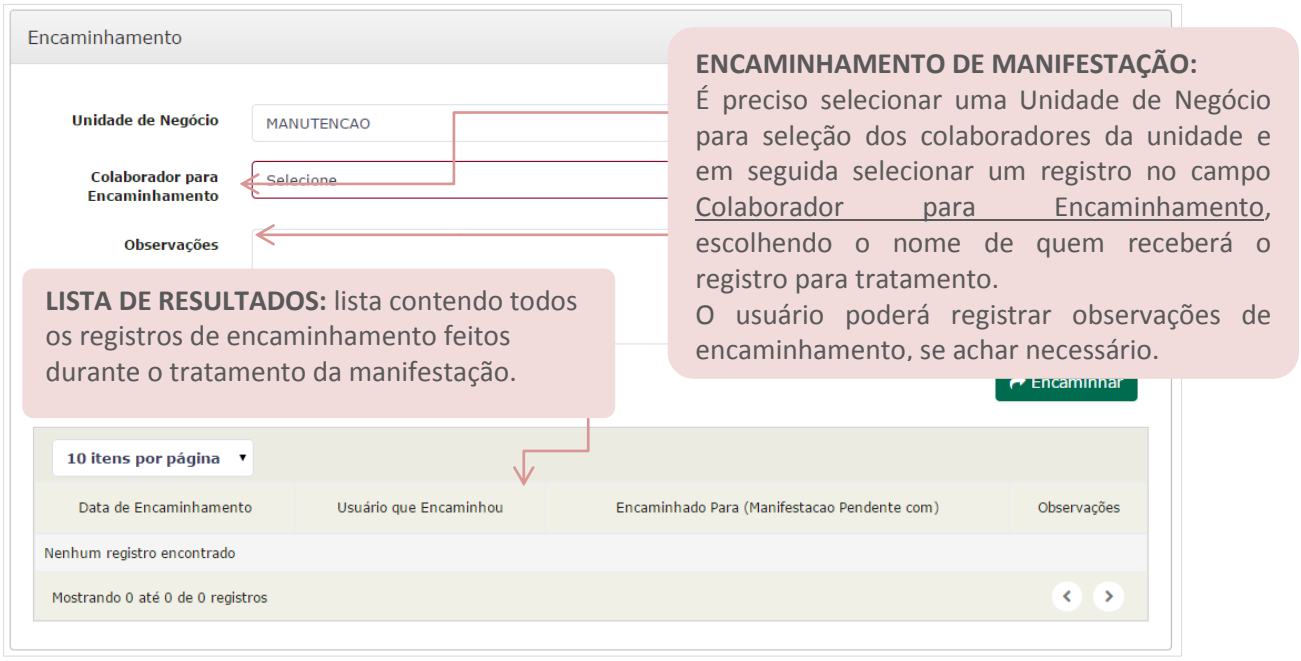


NEW **Criticidade da Manifestação:** foi incluído, na tela de cadastro de Manifestação, um campo para indicação da criticidade da Manifestação. O objetivo é priorizar tratativas, registradas em uma mesma data, de acordo com a criticidade, que deve ser determinada pelo impacto da situação registrada X o impacto que a situação gera na relação do cliente com a Líder.


Prefixo
PREFIXO
Conta
Selecione
Descrição
TESTE
Pessoas Envolvidas
Pendente Com
Data de Encaminhamento
Criticidade
Alta
CRITICIDADE: a manifestação poderá ser classificada como de Criticidade baixa, média e alta. A seleção dessa indicação deverá ser feita com muito critério e cuidado, do contrário, haverá um alto número de Manifestações de Alta Criticidade, o que não possibilitará a devida priorização.

Encaminhamento de Manifestações: é possível encaminhar Manifestações a pessoas de outras áreas. Ou seja, se você faz parte da Unidade de Atendimento Aeroportuário e recebeu uma reclamação sobre outra Unidade ou área da empresa, basta abrir uma Manifestação e encaminhá-la ao destinatário desejado.

Para tanto, após cadastrar uma manifestação o usuário deverá encaminhar esse registro ao responsável pelo tratamento. Isso poderá ser feito no exato momento do cadastro da manifestação ou posteriormente ao editar a manifestação. E, assim que realizado, o encaminhamento ficará disponível em uma lista de registro, no campo Encaminhamento da Manifestação em questão.


Encaminhamento
Unidade de Negócio
MANUTENCAO
Colaborador para Encaminhamento
Selecione
Observações
Encaminhar
10 itens por página
Data de Encaminhamento
Usuário que Encaminhou
Encaminhado Para (Manifestacao Pendente com)
Observações
Nenhum registro encontrado
Mostrando 0 até 0 de 0 registros
ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO:
É preciso selecionar uma Unidade de Negócio para seleção dos colaboradores da unidade e em seguida selecionar um registro no campo Colaborador para Encaminhamento, escolhendo o nome de quem receberá o registro para tratamento.
O usuário poderá registrar observações de encaminhamento, se achar necessário.
LISTA DE RESULTADOS: lista contendo todos os registros de encaminhamento feitos durante o tratamento da manifestação.

Atenção: fazer o registro com cuidado e clareza será de extrema importância, não só para garantir que o cliente foi ouvido de forma adequada, mas também para a empresa e para as equipes comerciais. Estes registros poderão ser consultados sempre que necessário e com o devido tratamento dos mesmos, estaremos sempre bem informados frente aos clientes.

Ao encaminhar uma Manifestação o sistema enviará um e-mail de sinalização para a pessoa selecionada, informando sobre o registro e necessidade de providência. Esta sinalização irá conter os seguintes dados:

Foi encaminhada uma manifestação para sua providência do tipo [TIPO DA MANIFESTAÇÃO].

Nota de Encaminhamento: [nota cadastrada no momento do encaminhamento]
Número da Manifestação: [numero]
Data de Ocorrência: [data_ocorrencia]
Unidade de Negócio: [unidade_negocio]
Conta: [conta]
Pessoa de Contato: [pessoa_contato]
Descrição: [descricao]
Pessoas Envolvidas: [pessoas_envolvidas]
Existe ação cadastrada? [Sim → se houver ação cadastrada / Não → se não houver ação cadastrada]
Existe retorno ao cliente? [Sim → se houver retorno ao cliente cadastrado / Não → se não houver retorno ao cliente cadastrado]
SS relacionada: [Número_SS]
Link para acesso à manifestação: [URL abrindo direto a manifestação]

Atenciosamente,
[NOME_USUARIO_DE_ENVIO]

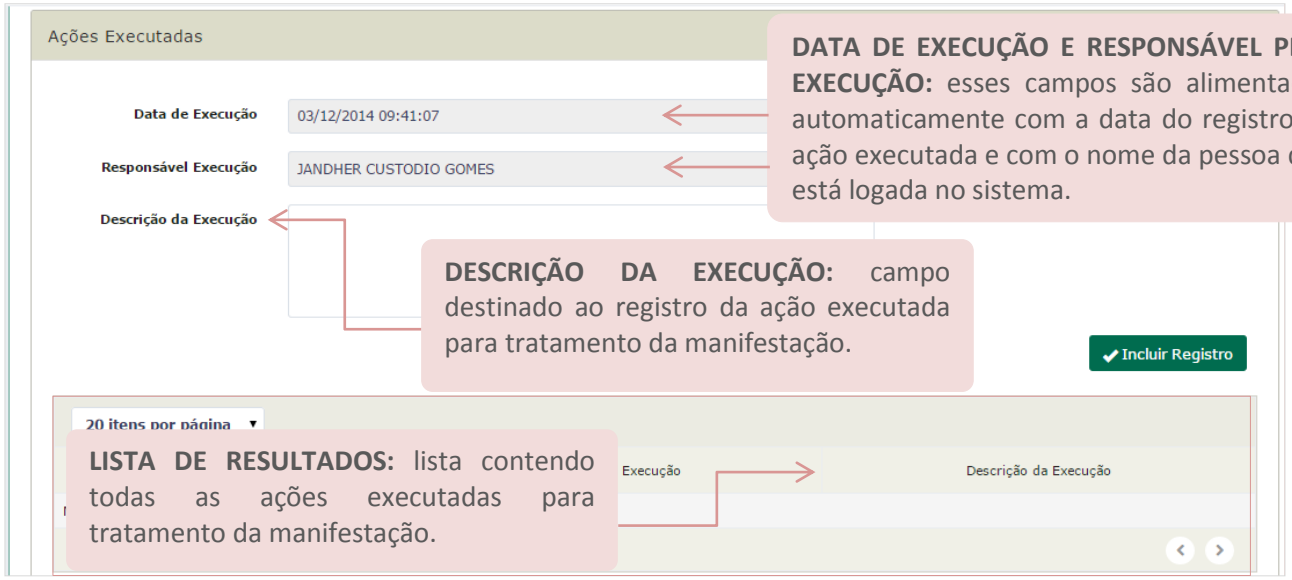
(Enviado através do Sistema CRM)

Tratativa das Manifestações: as ações executadas, a fim de realizar a tratativa da manifestação, deverão ser registradas no sistema, dentro da Manifestação, no campo Ações Executadas. Cada ação executada, a fim de tratar a Manifestação, será armazenada pelo sistema e relacionada em lista de consulta, dentro do campo Ações Executadas.

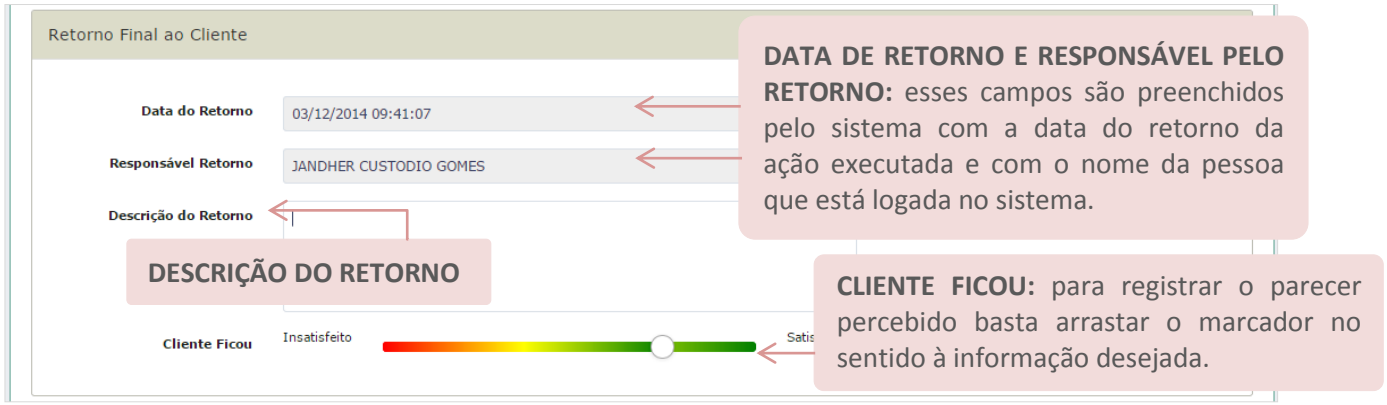
O tratamento e a conclusão da Manifestação não precisam ser feitos obrigatoriamente por quem a registrou no sistema.

Ex.: Registrei uma Manifestação a respeito de uma falha ou elogio quanto ao Atendimento Aeroportuário na Base Congonhas. Irei direcionar esta Manifestação ao gerente ou responsável pela base Congonhas e, portanto ele é quem dará tratamento a Manifestação.

Atenção: Manifestações tratadas rapidamente reduzem o nível de insatisfação dos clientes e a centralização desta informação em um único banco de dados permite melhorar atendimentos futuros, evitando desgastes.


Ações Executadas
Data de Execução
03/12/2014 09:41:07
Responsável Execução
JANDHER CUSTODIO GOMES
Descrição da Execução
DATA DE EXECUÇÃO E RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: esses campos são alimentados automaticamente com a data do registro da ação executada e com o nome da pessoa que está logada no sistema.
DESCRIÇÃO DA EXECUÇÃO: campo destinado ao registro da ação executada para tratamento da manifestação.
Incluir Registro
20 itens por página
LISTA DE RESULTADOS: lista contendo todas as ações executadas para tratamento da manifestação.
Execução
Descrição da Execução

Retorno final ao cliente: após executar todas as ações de tratamento da Manifestação, um retorno deverá ser dado à pessoa de contato ou passageiro que se manifestou. Esse retorno poderá ser feito pela pessoa que efetuou o registro ou pelo responsável pelo tratamento da Manifestação.


Retorno Final ao Cliente
Data do Retorno
03/12/2014 09:41:07
Responsável Retorno
JANDHER CUSTODIO GOMES
Descrição do Retorno
DATA DE RETORNO E RESPONSÁVEL PELO RETORNO: esses campos são preenchidos pelo sistema com a data do retorno da ação executada e com o nome da pessoa que está logada no sistema.
DESCRIÇÃO DO RETORNO
Cliente Ficou
Insatisfeito
CLIENTE FICOU: para registrar o parecer percebido basta arrastar o marcador no sentido à informação desejada.

O retorno deverá ser registrado no sistema, no campo Retorno Final ao Cliente. Ao cadastrar o retorno no sistema o usuário deverá registrar sua percepção sobre a satisfação do cliente, obtida em relação ao tratamento apresentado pela empresa.

Dica: o registro de percepção da satisfação do cliente é de extrema importância, pois mesmo sendo subjetivo e condicionado ao entendimento do usuário, dará insumos para ações futuras junto aos clientes.

NEW No caso de registros de Manifestação de Elogio, o registro de retorno ao cliente não será obrigatório. Além disso, mesmo que o retorno seja dado, e registrado no sistema, não haverá na tela o termômetro para indicação de satisfação.

Nesse caso, a manifestação poderá ser concluída, após os registros necessários, apenas alterando o registro do campo SITUAÇÃO para Concluído.

Todos os registros de manifestação sob a responsabilidade de um usuário irão gerar notificações de pendência de tratamento, conforme regras abaixo:

RELAÇÃO DE DESTINAÇÃO E PERIODICIDADE DE NOTIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES PENDENTES			
DESTINAÇÃO DA NOTIFICAÇÃO	**MENSAGEM**	**PERIODICIDADE**	**ORIGEM**
Usuário responsável pelo tratamento da manifestação.	Existe uma manifestação nº XX pendente de ação a mais de 1 dia.	Rotina diária.	Se existir uma manifestação pendente com o usuário a mais de 1 dia.
Usuário responsável pelo tratamento da manifestação.	Existe uma manifestação nº XX pendente de ação a mais de 7 dias.	Rotina diária.	Se existir uma manifestação pendente com o usuário há 7 dias ou mais. Neste caso, enquanto não for tratada, será indicada uma notificação.
Gestor/Superior do usuário responsável pelo tratamento da manifestação.	Existe uma manifestação nº XX pendente de ação com [usuário] a mais de 7 dias.	Rotina diária.	Se existir uma manifestação pendente com um subordinado a 7 dias ou mais. Esta mensagem deverá ser repetida se continuar a existir uma pendencia de um subordinado há 10 dias.

Tabela 4: Relação de Destinação e Periodicidade de Manifestações.

12. OPORTUNIDADES

12.1 Definição e Conceito de Oportunidade

Oportunidade é um conjunto de passos sequenciais que objetivam concretizar uma venda.

No CRM Líder a Oportunidade foi construída em formato check list, indicando o caminho a percorrer para conseguir finalizá-la. Isso foi feito, principalmente, para atender à solicitação dos usuários, e também possibilitar efetuar registros no sistema à medida que o processo de venda evolui. Para isso, a Oportunidade conta com Passos e Etapas.

I. **PASSOS:** os passos de uma oportunidade são indicações de atuação em relação ao momento da venda em que o usuário está. Eles estão agrupados em etapas.

II. **ETAPAS:** as etapas de uma oportunidade tem a função de gerir as ações de qualificação, prospecção, negociação e fechamento fornecendo informações para o funil de vendas.

12.2 Gerar Oportunidade

Uma oportunidade pode vir de três origens distintas (Lead, Conta, Cross Selling ou Up Selling).

A fim de verificar se o Lead ou a Conta possui interesse em algum serviço ou produto, é necessário realizar uma primeira atividade como telefonema, envio de e-mail ou outros, e

registrá-la no sistema. Desta maneira dá-se início ao processo, justificando a abertura de uma Oportunidade.

Há também a possibilidade do surgimento de oportunidades através de *Cross Selling*. Neste caso, significa que uma venda realizada por uma Unidade da empresa gerou uma possibilidade de negócio para a outra – Lead ou Oportunidade.

Exemplo: Uma aeronave vendida pode gerar uma oportunidade para realização de manutenção ou venda de serviços de atendimento aeroportuário.

Existe ainda a possibilidade de gerar oportunidade de Up Selling. Essa ocorre quando é efetuada uma nova venda para um cliente dentro da mesma unidade de negócio.

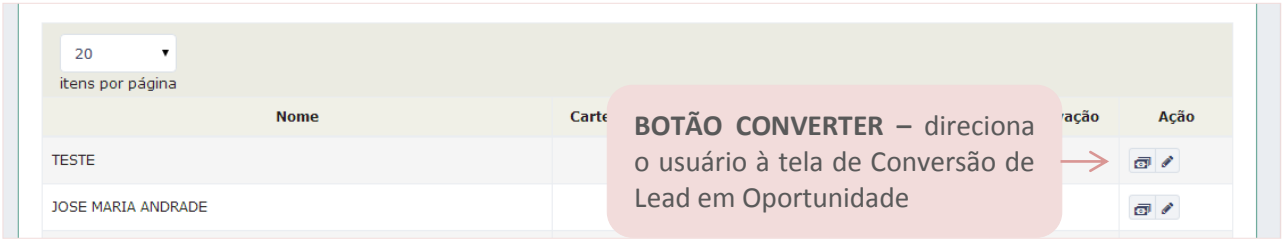
Importante: os registros da primeira atividade e das informações obtidas, que justificam a conversão, serão feitos em uma tela anterior à tela de Oportunidade e ficarão gravados como primeira atividade da Oportunidade. Por isso é tão importante alimentar os campos de registro de atividades com cuidado (a oportunidade será explicada, em maior detalhe, mais a frente neste manual).

Todas as oportunidades geradas serão visualizadas na carteira do responsável por elas. No caso das oportunidades de *Cross Selling*, caso não haja carteira definida no momento da geração, as oportunidades deverão ser distribuídas entre os usuários das áreas pelo superior responsável.

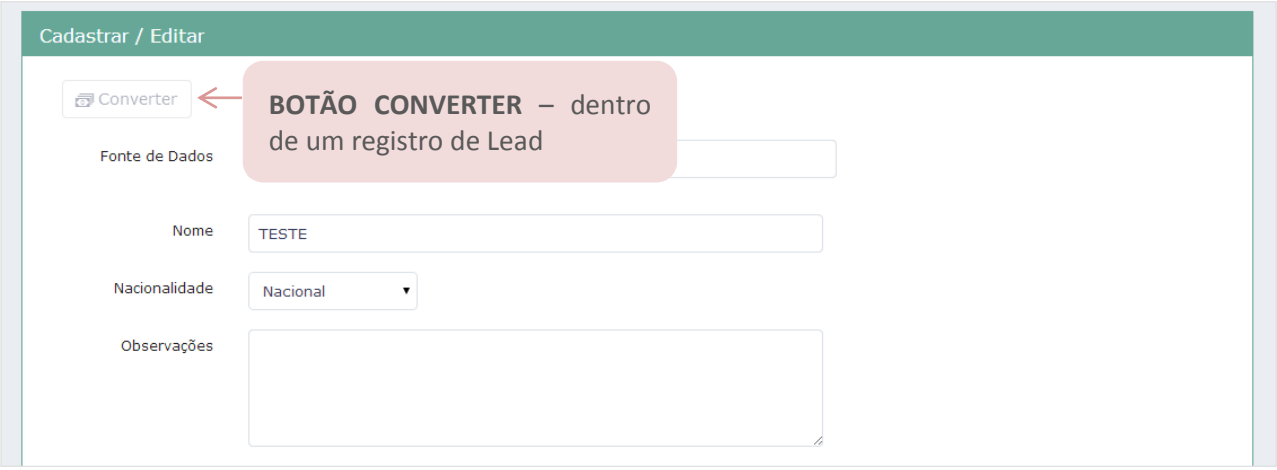
12.2.1 Gerar Oportunidade a partir de um Lead

Para gerar uma oportunidade a partir de um Lead, o usuário deverá acionar o botão converter, encontrado na lista de resultados de pesquisa do menu Lead, ou dentro do próprio Lead.

Tela de Pesquisa de Leads.
Acesso: sistema crm > fazer login> leads > pesquisar.



Importante: Os Leads só poderão ser convertidos se estiverem vinculados a uma carteira. Para um usuário converter um Lead sem carteira, ele precisará apropriar-se daquele registro. Para isso ele precisa acessa a tela de cadastro do Lead e preencher o campo carteira com o seu usuário. Sem vinculação à carteiras os botões converter não são habilitados para uso.



Ao clicar em um desses botões, o usuário terá acesso à tela "Gerar Nova Oportunidade".

Importante: converter é o ato de transformar um Lead em uma Oportunidade. Ao converter um Lead ele deixará de existir como tal, passando a não ser mais visível na lista de Leads de uma carteira.

12.2.2 Gerar Oportunidade a partir de uma Conta

Para Oportunidades criadas a partir de uma Conta, o usuário deverá acionar o botão oportunidade, encontrado em Oportunidades dentro da Carteira do usuário.

Ao clicar nesse botão, o usuário terá acesso à tela para gerar nova oportunidade.

12.2.3 Gerar Oportunidade a partir de *Cross Selling*

As Oportunidades de *Cross Selling* podem nascer de duas formas:

I. Registro de um Lead, feito por um usuário de outra área de negócio, que ainda precisará ser convertido em oportunidade;

II. Registro automático, feito pelo sistema, de uma Oportunidade ou Lead, a partir de Oportunidade Ganha em outra Unidade de Negócio.

No primeiro caso, se um colaborador da Líder identificar uma possibilidade de venda, ele poderá cadastrar um Lead para uma outra área de negócio, repassando essa possibilidade / dica.

No segundo caso, a geração de Oportunidade / Lead acontece de maneira automática, a partir do fechamento de uma Oportunidade com o status de ganha. Aqui uma unidade de negócio possibilitará, ao concluir a Oportunidade, gerar uma Oportunidade / Lead para outra área, sem precisar gerar um comando no sistema.

No quadro abaixo é possível consultar como acontecerá a geração das Oportunidades / Lead de maneira automática.

Unid. De Negócio da Oportunidade Ganha	CROSS SELLING NA UNIDADE DE NEGÓCIO							
	VENDAS	MANUTENÇÃO	FGA FRETAMENTO	FGA GERENCIAMENTO	ATENDIMENTO	CORRETORA	CTB	UOH
VENDAS		LEAD		LEAD QUALIFICADO	LEAD QUALIFICADO PARA ATD NACIONAL	LEAD QUALIFICADO		
MANUTENÇÃO			LEAD		LEAD			
FGA - FRETAMENTO	LEAD							
FGA - GERENCIAMENTO		LEAD			LEAD			
ATENDIMENTO		LEAD		LEAD				
CORRETORA		LEAD		LEAD	LEAD			
CTB								LEAD PARA VOO SPOT
UOH								

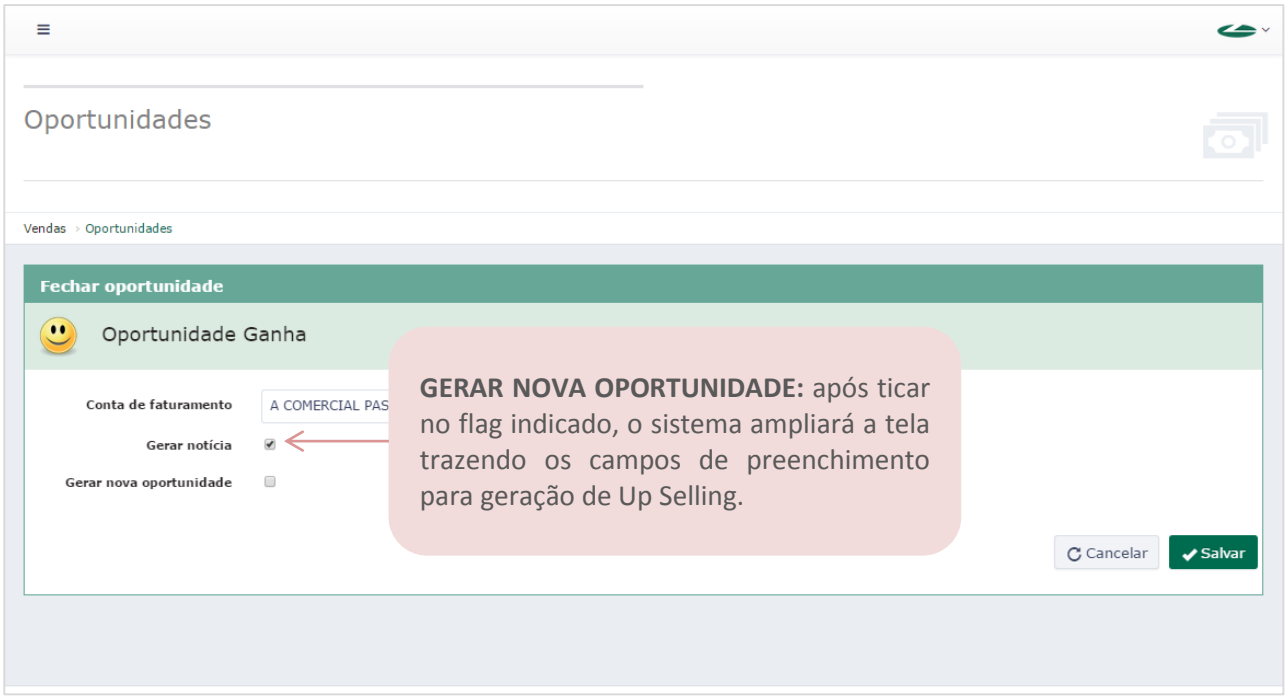
Tabela 5: Cross Selling na Unidade de Negócio.

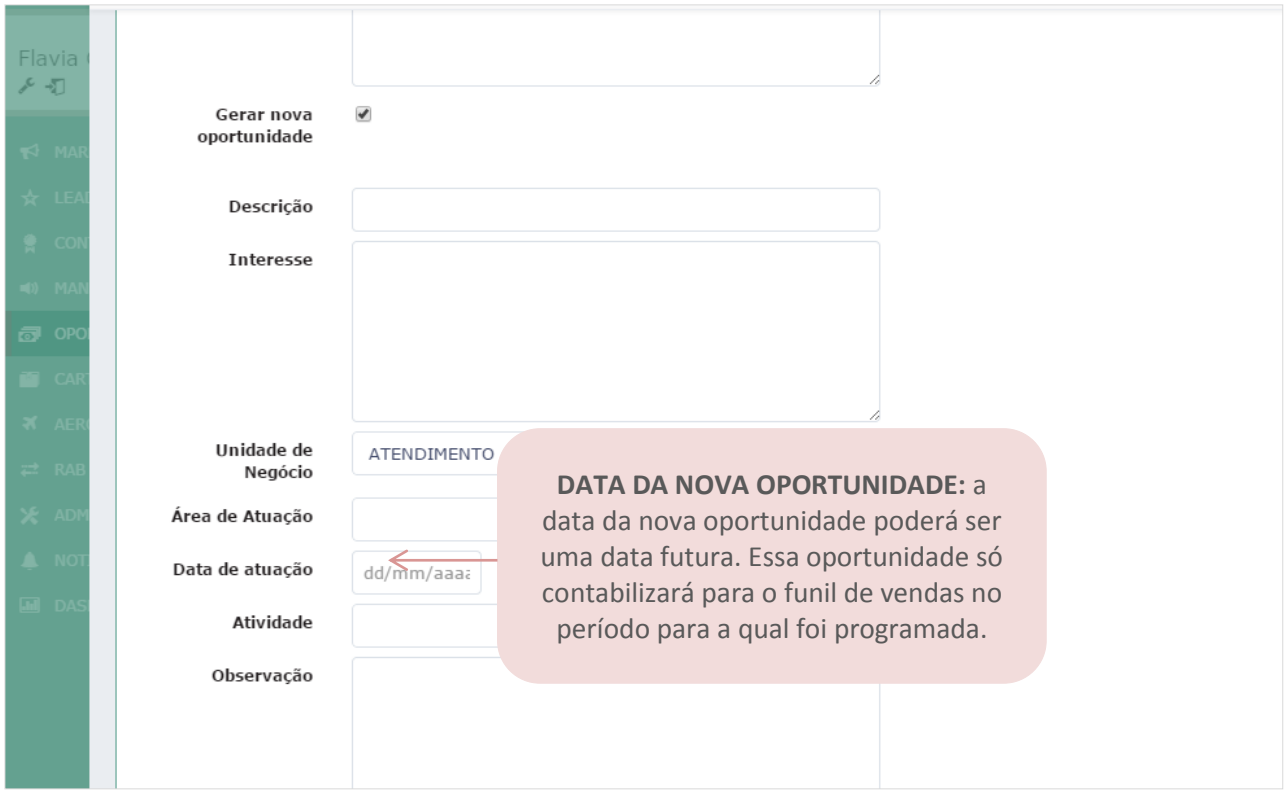
12.2.4 Gerar Oportunidade a partir de *Up Selling*

Oportunidade de Up Selling são geradas sempre a partir do encerramento de uma outra oportunidade, tendo sido esta encerrada como ganha ou perdida.

Ao concluir uma oportunidade o usuário pode optar por gerar uma nova Oportunidade a partir daquela, para ele próprio ou para outro usuário da mesma Unidade de Negócio.

Para gerar nova Oportunidade, a partir de uma antiga, ganha ou perdida, o usuário deverá clicar no ícone destinado (indicado na imagem abaixo). Assim o sistema possibilitará o registro e geração dessa nova Oportunidade.

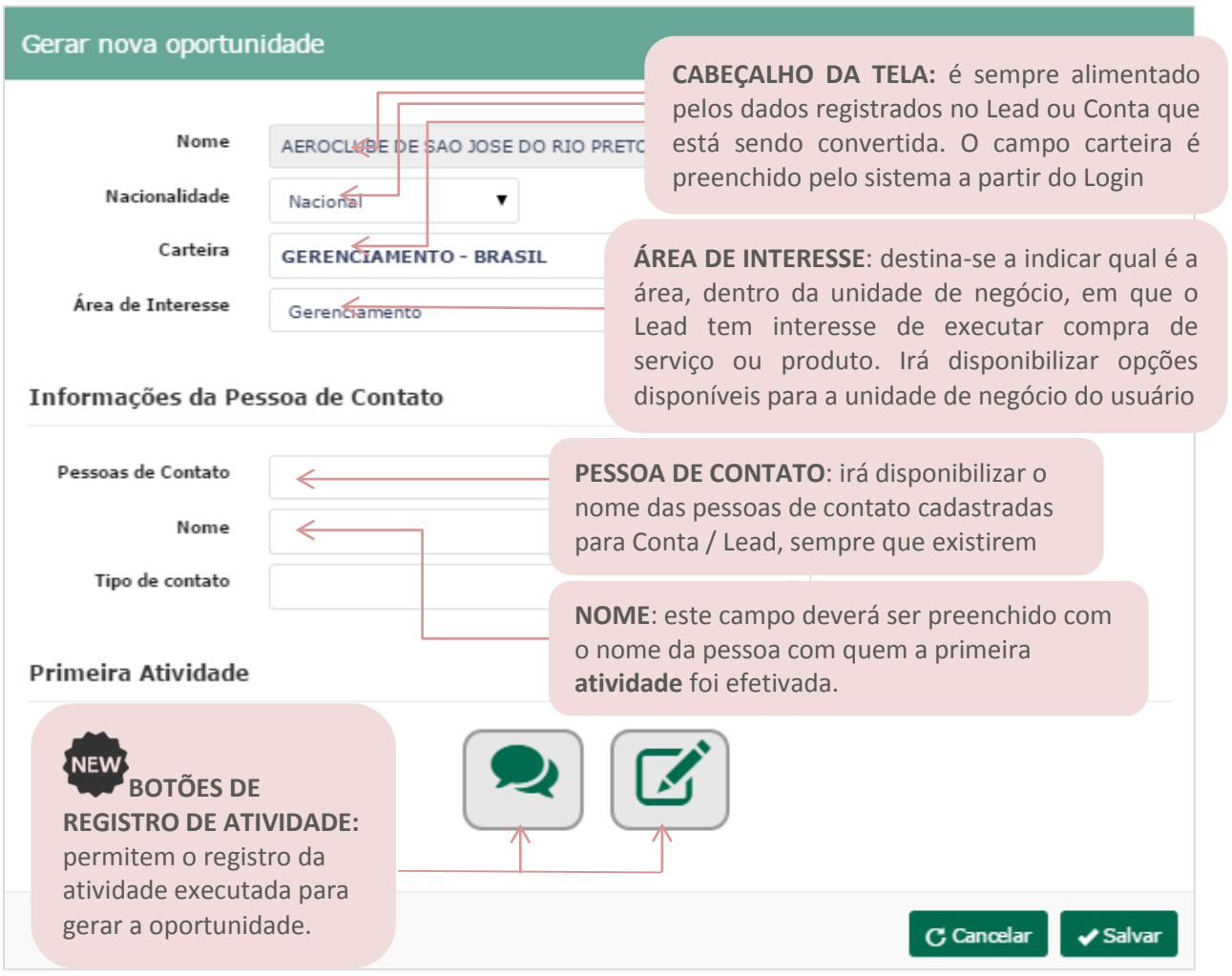

Oportunidades
Vendas › Oportunidades
Fechar oportunidade
Oportunidade Ganha
Conta de faturamento
A COMERCIAL PAS
Gerar notícia
Gerar nova oportunidade
GERAR NOVA OPORTUNIDADE: após ticar no flag indicado, o sistema ampliará a tela trazendo os campos de preenchimento para geração de Up Selling.
Cancelar
Salvar


Gerar nova oportunidade
Descrição
Interesse
Unidade de Negócio
ATENDIMENTO
Área de Atuação
Data de atuação
dd/mm/aaaa
Atividade
Observação
DATA DA NOVA OPORTUNIDADE: a data da nova oportunidade poderá ser uma data futura. Essa oportunidade só contabilizará para o funil de vendas no período para a qual foi programada.

Importante: Oportunidades Perdidas permitem que o usuário gere Nova Oportunidade de Up Selling e de Cross Selling. Já Oportunidades ganhas permitem que o usuário gere Nova Oportunidade apenas de Up Selling. AS Oportunidades de Cross Selling, derivadas de Oportunidades Ganhas são geradas apenas sistemicamente.

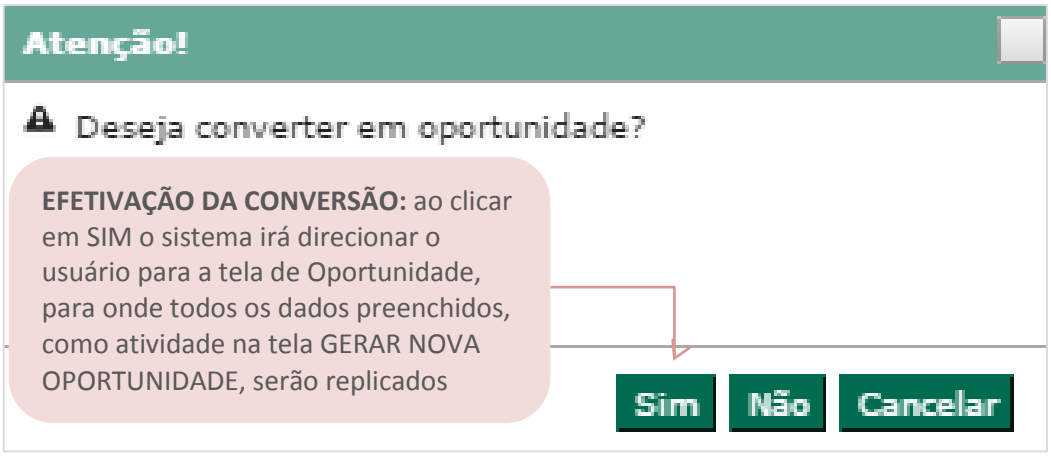
12.3 Converter em Oportunidade

Após Clicar nos botões de conversão, referenciados nos conteúdos 11.2.1 e 11.2.2, o sistema abrirá uma tela chamada GERAR NOVA OPORTUNIDADE.


Gerar nova oportunidade
Nome
AEROCLUBE DE SAO JOSE DO RIO PRETO
Nacionalidade
Nacional
Carteira
GERENCIAMENTO - BRASIL
Área de Interesse
Gerenciamento
Informações da Pessoa de Contato
Pessoas de Contato
Nome
Tipo de contato
Primeira Atividade
CABEÇALHO DA TELA: é sempre alimentado pelos dados registrados no Lead ou Conta que está sendo convertida. O campo carteira é preenchido pelo sistema a partir do Login
ÁREA DE INTERESSE: destina-se a indicar qual é a área, dentro da unidade de negócio, em que o Lead tem interesse de executar compra de serviço ou produto. Irá disponibilizar opções disponíveis para a unidade de negócio do usuário
PESSOA DE CONTATO: irá disponibilizar o nome das pessoas de contato cadastradas para Conta / Lead, sempre que existirem
NOME: este campo deverá ser preenchido com o nome da pessoa com quem a primeira atividade foi efetivada.
NEW
BOTÕES DE REGISTRO DE ATIVIDADE: permitem o registro da atividade executada para gerar a oportunidade.
Cancelar
Salvar

Importante: os dados preenchidos nessa tela serão replicados para a tela de Oportunidade, sendo dados considerados para o andamento da mesma. Por isso é de extrema importância que o preenchimento seja o mais assertivo possível.

Após clicar em salvar, o sistema trará à tela uma janela questionando se o usuário realmente deseja efetivar a conversão.


Atenção!
Deseja converter em oportunidade?
EFETIVAÇÃO DA CONVERSÃO: ao clicar em SIM o sistema irá direcionar o usuário para a tela de Oportunidade, para onde todos os dados preenchidos, como atividade na tela GERAR NOVA OPORTUNIDADE, serão replicados
Sim
Não
Cancelar

NEW O Botões de registro de Atividades da tela GERAR NOVA OPORTUNIDADE foram alterados. Algumas atividades foram compiladas em um único botão. O objetivo foi facilitar o registro, tornando-o mais simples. Agora, em um único botão ( ) o usuário poderá registrar todos os tipos de Contatos realizados na execução s primeira atividade.

12.4 Tipos de Oportunidade

As oportunidades podem ser do tipo venda passiva ou venda ativa.

A **venda passiva** se caracteriza por aquele tipo de venda em que o consumidor é o agente da oportunidade, ou seja, ele é quem procura a Líder solicitando um serviço e/ou produto. Não há aqui movimento ativo em busca da venda, apenas um atendimento a uma demanda externada pelo consumidor.

Nesse caso, a oportunidade é resumida, uma vez que ela acontece junto aos sistema legados (LOV, SOL, Fênix). As equipes que fazem a venda passiva poderão atuar diretamente nos sistemas legados, sem acessar o CRM diretamente. Estes sistemas gerarão uma oportunidade resumida no CRM somente quando for uma venda para clientes novos, possibilitando, assim, efetuar o cadastro da Conta de forma rápida e efetiva. Estas oportunidades nascerão na fase Fechar, já prontas para vincular uma nova conta.

No caso do Máximo há uma impossibilidade sistêmica para fazer integração. Devido a isso, a única opção, foi manter a venda passiva no mesmo formato da venda ativa, ou seja, atuação em uma oportunidade integral, completa.

A **venda ativa** se caracteriza pela venda feita a partir de uma atuação ativa da equipe comercial, buscando a oportunidade no mercado, junto aos Leads / Contas. Trata-se de uma atuação em prol de buscar novos negócios para a companhia.

12.5 Trabalhando uma Oportunidade

O funcionamento de uma Oportunidade ocorrerá sempre da mesma forma: há a necessidade de percorrer as etapas da oportunidade, verificando cada um dos passos indicados, atuando com registros de atividades, sempre que necessário, até chegar ao final onde haverá a confirmação ou não da venda.

As Oportunidades são personalizadas de acordo com o perfil do Usuário, tendo seus passos adaptados à realidade de cada área (por Área de Atuação / Tipo de Venda). As etapas não sofrem alterações.

Os passos e etapas, por área de negócio, serão melhor detalhados em um quadro mais a frente, mas antes, faz-se necessário entender melhor alguns detalhes da oportunidade:

- ✓ **RESUMO DA OPORTUNIDADE:** A primeira aba da tela de Oportunidade é a aba de Resumo. Ela é destinada para registro e demonstração das informações iniciais e básicas da oportunidade. Nela teremos informações principais, tais como Número da Oportunidade, Carteira, Conta, Contato, Interesse do cliente e outros.

- ✓ **CADASTRO DE STAKEHOLDERS:** Stakeholders são pessoas essenciais ao planejamento de negócios por serem eles partes interessadas. Eles poderão ser do tipo: parceiro, concorrente, apoiador, opositor, passageiro e outros.

Novo stakeholder
Tipo
Apoiador
Pessoa de Contato
Nome
E-mail
Telefone
Observação
Cancelar
Salvar
PESSOA DE CONTATO DE STAKEHOLDERS: esse poderá ser buscado no próprio sistema ou cadastrado manualmente. Nesse último caso, é necessário deixar o campo Pessoa de Contato sem preenchimento
CADASTRO DE STAKEHOLDERS: ao clicar no sinal de mais, na tela de cadastro de Stakeholder, o sistema abre uma janela para inserção dos dados e efetivacão deste cadastro.

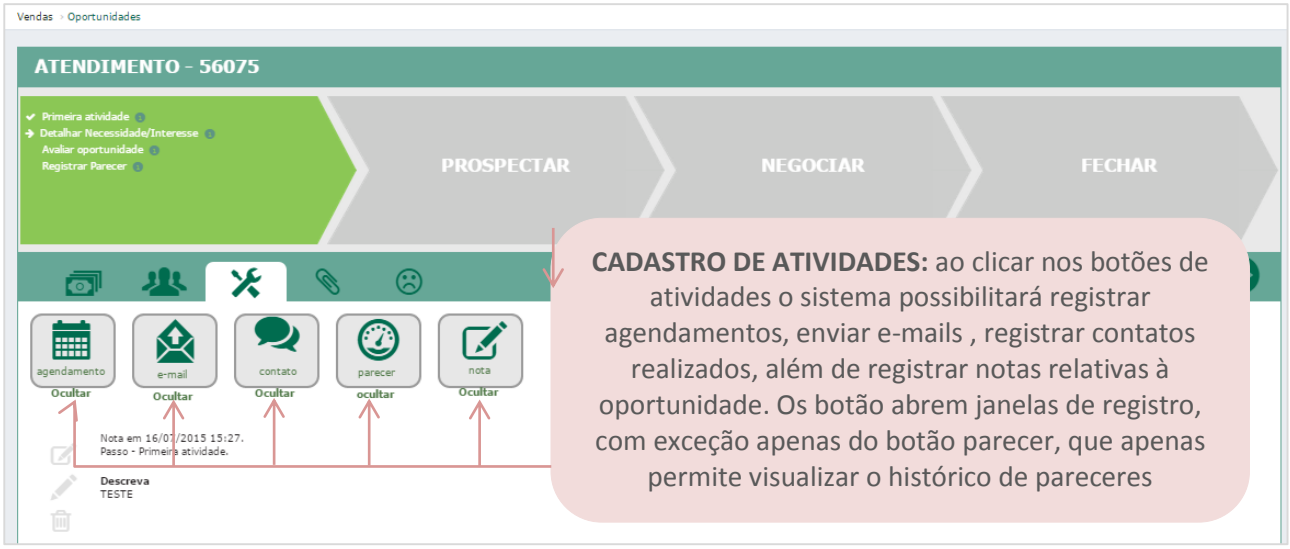
Importante: O Stakeholders cadastrados em uma Oportunidade poderão se tornar Pessoas de Contato da Conta daquela Oportunidade. Para isso, basta que o usuário comande essa ação clicando no botão indicado.

Converter
Tipo de Pessoa de Contato
Herdar Dados do Lead
Cancelar
Continuar
FECHAR
Anexar Cotação
CONVERTER: após clicar no botão Converter como pessoa de Contato o sistema abrirá a tela converter. Basta preenchê-la e clicar em CONFIRMAR para fazer daquele Stakeholder uma pessoa de contato da Conta da Oportunidade.
Contato Inicial: JORGE DIB GHANEM
Apoiador: FLORA
flora.toledo@teste.com.br
3133333333
TESTE

- ✓ **Cadastro de Atividades:** para cadastrar atividades o usuário deverá clicar no botão relativo ao que se quer cadastrar, que está na Aba Atividades.

NEW O Botões de registro de Atividades da oportunidade foram alterados. Algumas atividades foram compiladas em um único botão. O objetivo foi facilitar o registro, tornando-o mais simples. Agora, em um único botão ( ) o usuário poderá registrar todos os tipos de Contatos Realizados (telefonema, visita, vídeo conferencia, etc).

Importante: os registros de Visitas de Prospecção, da Unidade de Negócio FGA, deverão ser feitos registrando a Atividade Contato, do Tipo Visita, junto à Oportunidade.



- As atividades do tipo Aagendamento irão criar um compromisso na agenda do usuário sempre que o flag "Sincronizar com Outlook", na janela de agendamento, estiver marcado. Dessa forma, este agendamento será replicado para o Outlook do usuário.

- Se o flag "Sincronizar com Outlook" estiver desmarcado e no agendamento constar o campo Pessoa de Contato Lider preenchido com alguém, da Líder, que tenha Carteira, o sistema irá enviar uma notificação, alertando do compromisso, mas sem gerar o compromisso no outlook.

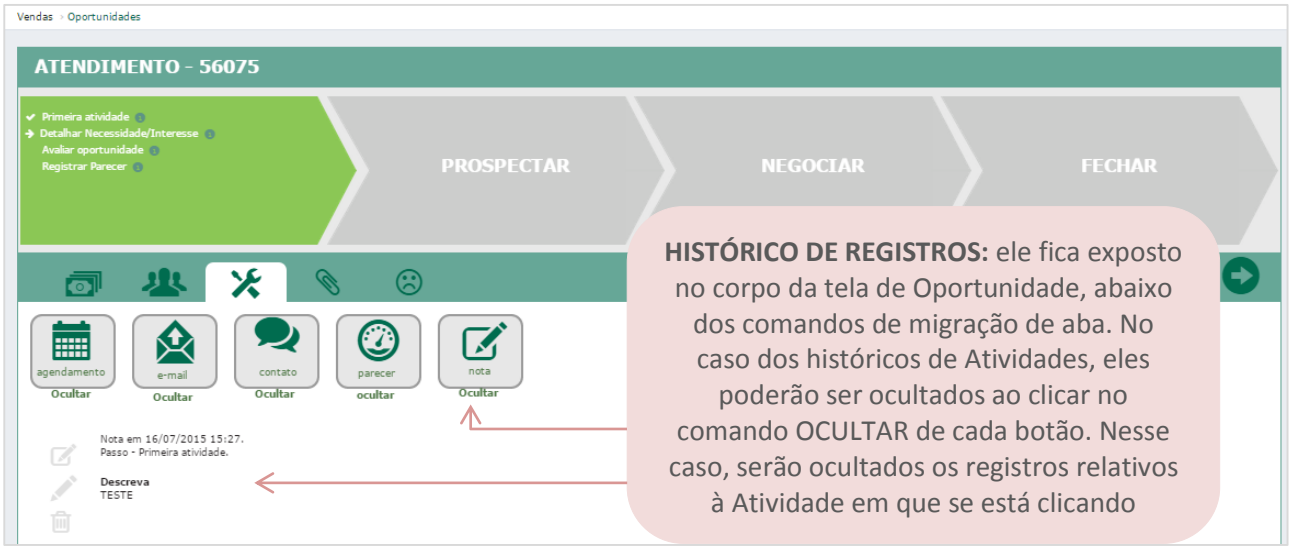
- Quando houver Pessoas de Contato ou Stakeholders vinculados, que possuam endereço de email, o sistema irá encaminhar um convite para eles, mas somente se o flag "Sincronizar com Outlook" estiver marcado.

- Este agendamento, independente de ser sincronizado com o outlook, irá gerar uma notificação para o usuário, conforme definido nas preferências do usuário.

✓ **Anexar Documentos:** é possível anexar documentos na Oportunidade. Aliás, em alguns casos isso será obrigatório. Para isso, basta acionar o comando de aba destinado a essa funcionalidade e preencher os campos, conforme são destinados.

QUALIFICAR
Oferecer Serviços
Registrar Parecer
Arquivo
Escolher arquivos
Nenhum arquivo selecionado
Tipo
Nome
Descrição
Nome
Tipo
Descricao
Data Criação
Download
Enviar e-mail
Excluir
IMAGEM NEW.GIF
Contrato Assinado
16/07/2015 16:49
Exibindo 1-1 de 1 registros
TIPO DE DOCUMENTO: ao anexar um documento é importante que o preenchimento do campo TIPO esteja preenchido de acordo com o documento que está sendo salvo. Sem isso não será possível prosseguir na oportunidade
HISTÓRICO DE ANEXOS: todos os documentos salvos serão listados em um histórico de anexos, logo a seguir ao campo de inclusão, respeitando a data e hora de inclusão do arquivo, informação esta que será mostrada no histórico

- ✓ **Histórico de atuação na Oportunidade:** cada atividade registrada, arquivo anexado e Stakeholder cadastrado será gravado na Oportunidade, na sua aba de origem, gerando um histórico. Será possível, assim, enxergar tudo que foi feito e/ou registrado ao longo de todo o atendimento e negociação. O histórico ficará exposto no corpo da tela.



- ✓ **Controle de Visibilidade:** por questões de sigilo de negociação, a oportunidade possuirá Controle de Visibilidade, estando disponíveis apenas para o proprietário da oportunidade e seus superiores hierárquicos. Somente oportunidades originadas de integração serão vistas por toda a unidade de negócio que tenha acesso a esta tela para possibilitar o cadastramento de conta.

12.6 Navegabilidade e Registro de Passos

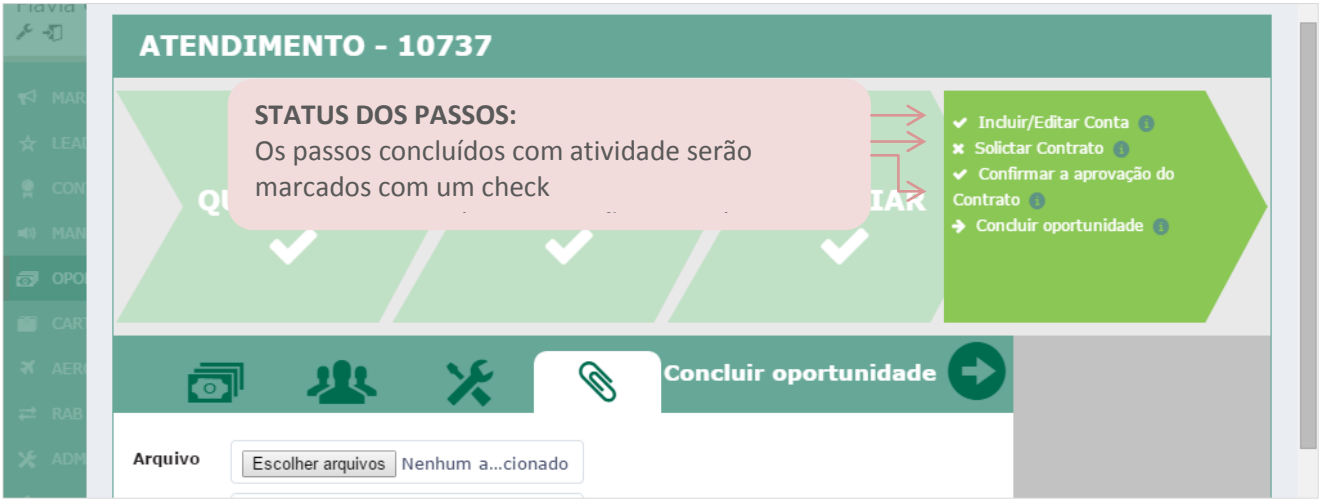
A navegação entre os passos da oportunidade somente será permitida na Etapa que estiver sendo trabalhada ou nas etapas já concluídas.

Para os casos de passo obrigatórios, não será possível navegar para o passo seguinte até que o passo obrigatório tenha sido executado.

Para facilitar a Navegação entre os passos foram definidas duas formas de fazê-lo:

I. Clicando no passo desejado, ou seja, o título do passo será um link para registro de suas atividades;

II. Pelo botão de navegação, intitulado "Próximo" – ;



Cada passo terá o seu tempo contado, sendo registrados o tempo (data/hora) de início e o tempo (data/hora) de fim.

Caso um usuário volte a uma etapa já concluída anteriormente, o contador continuará na ultima etapa em desenvolvimento.

O tempo de cada Etapa será definido pela data de início do primeiro passo e pela data de fim do último passo daquela Etapa.

Em Anexo I existe uma tabela com as definições dos passos do sistema.
Registro de Parecer: O último passo de cada Etapa é o Registro de Parecer, que trata da definição de Interesse X Poder de Compra, podendo ser Baixo, Médio e Alto.

A combinação dos Pareceres, ao longo do desenvolvimento de uma Oportunidade, define a probabilidade de Ganho da mesma e alimenta o termômetro de vendas. O preenchimento do parecer é obrigatório.

O registro de parecer com interesse e poder baixos, em qualquer uma das Etapas, fará com que o sistema sugira marcar a oportunidade como perdida.

Registrar Parecer - Qualificar
Interesse:
Médio: 50%
Justificativa:
Poder de compra:
Médio: 50%
Cancelar
Enviar
FECHAR
REGISTRO DE PARECER: essa janela se abre automaticamente ao se clicar no passo Registrar Parecer. A partir da Segunda Etapa, o Poder de Compra virá preenchido automaticamente com a resposta do parecer anterior.

12.6.1 Abordagens Múltiplas

O Sistema irá alertar sempre que for constatado a possibilidade de abordagens simultâneas a uma Conta, evitando o desgaste do relacionamento com o cliente. Para isso ele checará dados nas oportunidades já abertas frente às tentativas de gerar novas oportunidades. Havendo constatação de duplicidade o sistema emitirá uma mensagem de alerta.

Nesse caso, indica-se não prosseguir sem antes fazer um contato com o responsável apontado nas mensagens do sistema.

- ✓ Pelo CPF - Quando já existir o Cadastro da Conta – Pessoa Física:
  Mensagem: 'Já existe uma Oportunidade na Carteira XXXXX e Responsável XXXXX em andamento com esta Conta. O desenvolvimento desta Oportunidade pode gerar excesso de abordagens. Continuar?'

- ✓ Pelo CNPJ - Quando já existir o Cadastro da Conta – Pessoa Jurídica:
  Mensagem: 'Já existe uma Oportunidade na Carteira XXXXX e Responsável XXXXX em andamento com esta Conta. O desenvolvimento desta Oportunidade pode gerar excesso de abordagens. Continuar?'

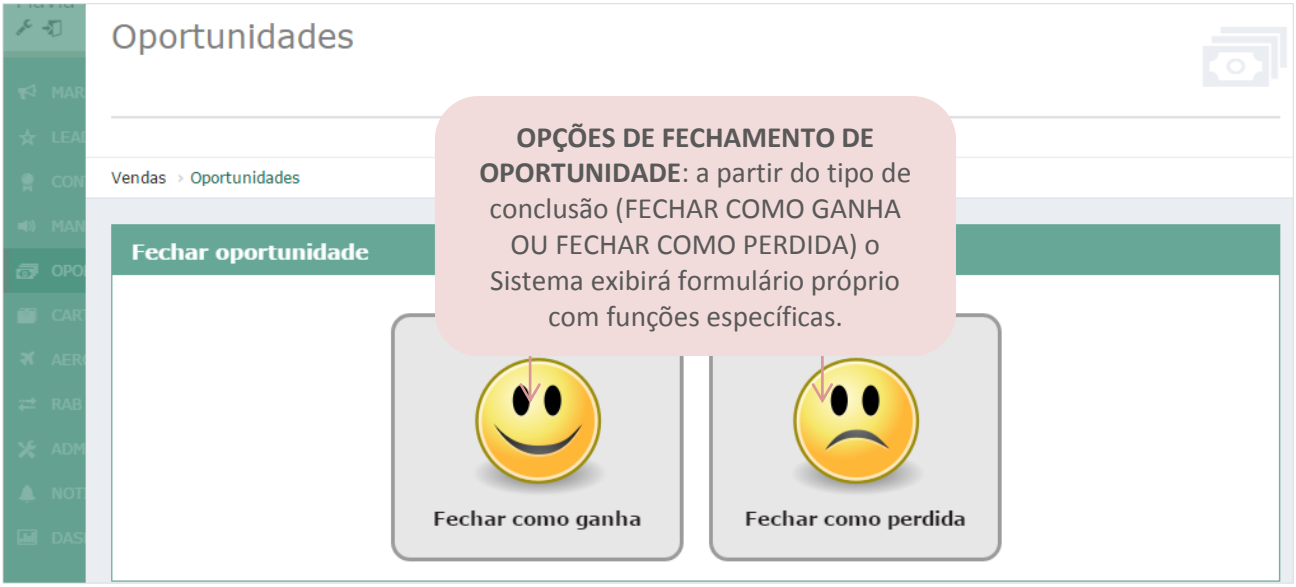
O alerta será mostrado em qualquer momento, tão logo o sistema já tenha dados suficientes para a validação.

12.7 Encerrando uma Oportunidade

As Oportunidades poderão ser encerradas depois que todas as etapas forem devidamente percorridas ou a qualquer momento, durante sua condução, mas nesse caso a única opção é encerrar como perdida.

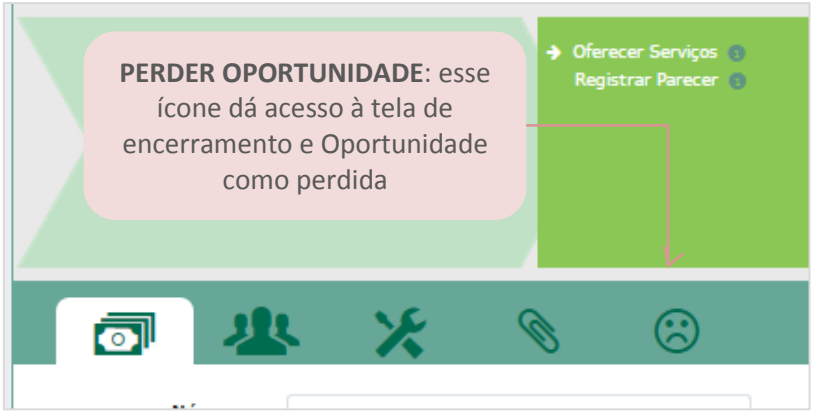
Encerrando uma Oportunidade ao final das etapas e passos:

Após clicar no passo CONCLUIR OPORTUNIDADE o usuário deverá escolher o tipo de conclusão - Ganha ou Perdida.

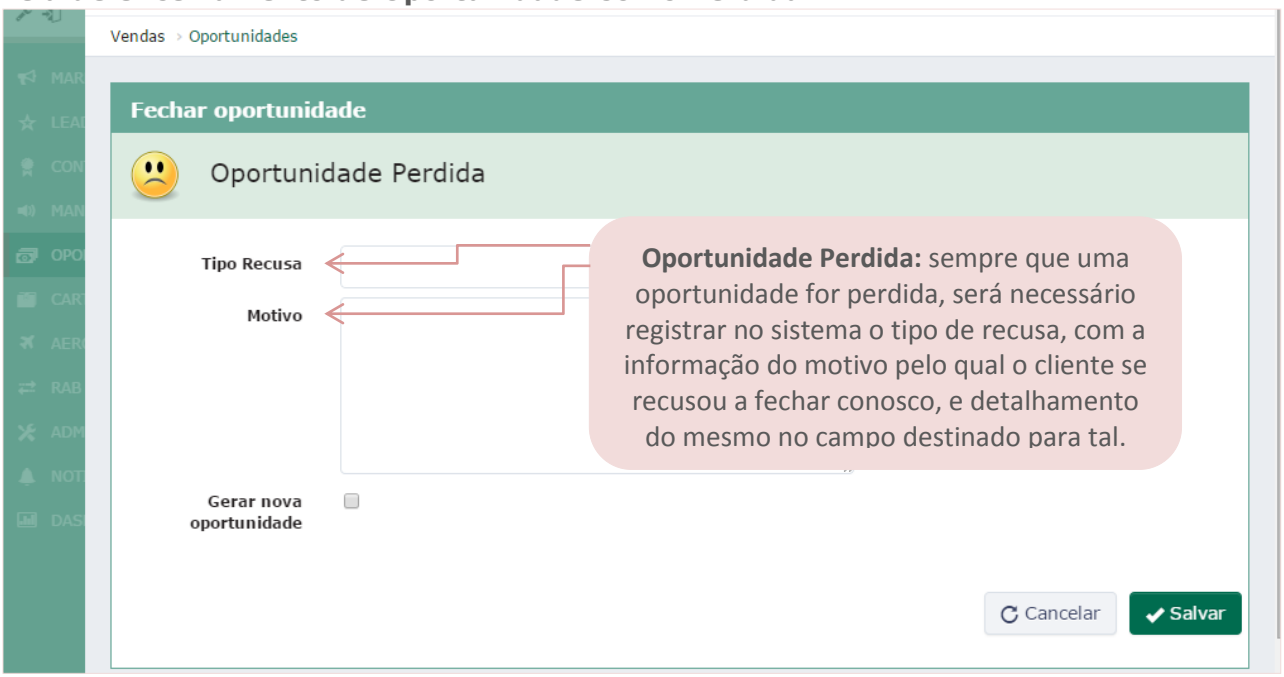

Oportunidades
Vendas › Oportunidades
Fechar oportunidade
OPÇÕES DE FECHAMENTO DE OPORTUNIDADE: a partir do tipo de conclusão (FECHAR COMO GANHA OU FECHAR COMO PERDIDA) o Sistema exibirá formulário próprio com funções específicas.
Fechar como ganha
Fechar como perdida

Encerrando uma Oportunidade a qualquer momento:

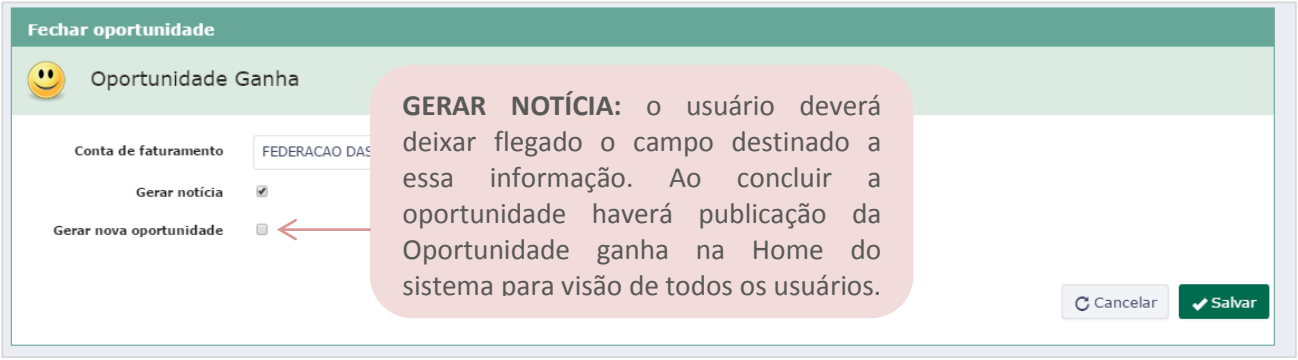
O usuário poderá, a qualquer momento, encerrar uma oportunidade. Para isso, basta clicar no ícone destinado.


PERDER OPORTUNIDADE: esse ícone dá acesso à tela de encerramento e Oportunidade como perdida
Oferecer Serviços
Registrar Parecer

Tela de encerramento de Oportunidade Como Perdida


Vendas › Oportunidades
Fechar oportunidade
Oportunidade Perdida
Tipo Recusa
Motivo
Gerar nova oportunidade
Oportunidade Perdida: sempre que uma oportunidade for perdida, será necessário registrar no sistema o tipo de recusa, com a informação do motivo pelo qual o cliente se recusou a fechar conosco, e detalhamento do mesmo no campo destinado para tal.
Cancelar
Salvar

Gerar notícia: Oportunidades ganhas poderão produzir notícias sobre o sucesso da negociação, que serão publicadas na *home* do sistema, com acesso a todos os usuários.


Fechar oportunidade
Oportunidade Ganha
Conta de faturamento
FEDERACAO DAS
Gerar notícia
Gerar nova oportunidade
GERAR NOTÍCIA: o usuário deverá deixar flegado o campo destinado a essa informação. Ao concluir a oportunidade haverá publicação da Oportunidade ganha na Home do sistema para visão de todos os usuários.
Cancelar
Salvar

13. CARTEIRAS

Este tópico, de maneira simples, visa definir o conceito de Carteiras e apresentar o uso correto de suas funcionalidades (pesquisa, edição, configuração e gerenciamento).

13.1 Definição e Conceito de Carteiras

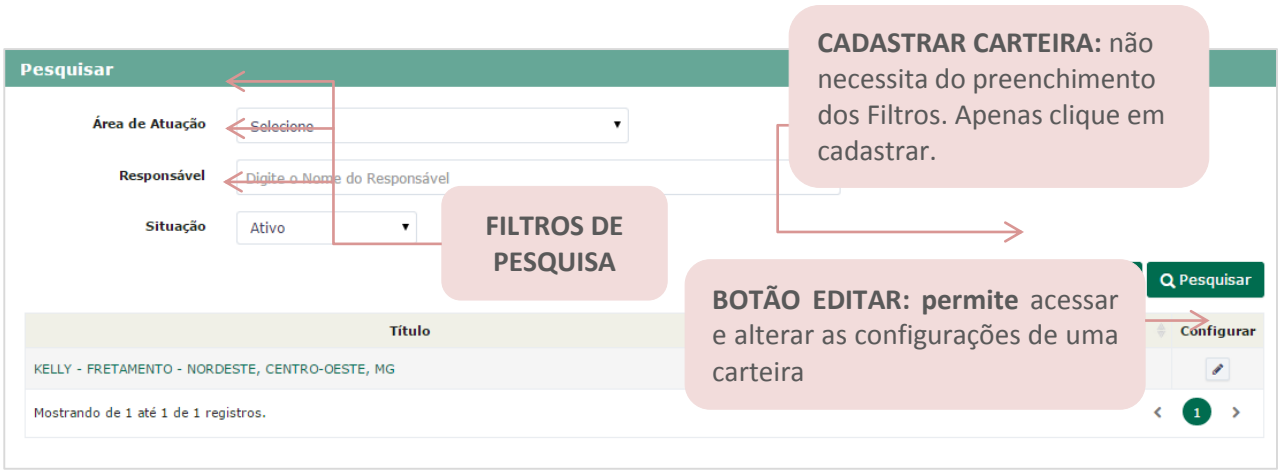
A Carteira é um conjunto de Leads, Clientes e Oportunidades que o vendedor tem sob a sua responsabilidade para gerenciamento e acompanhamento periódico.

A configuração de carteiras permite a segmentação por Região Geográfica associada à Área de Atuação e Unidade de Negócio.

O sistema permitirá que o Executivo de Vendas tenha a sua própria Carteira e atue no seu gerenciamento de forma ágil e objetiva.

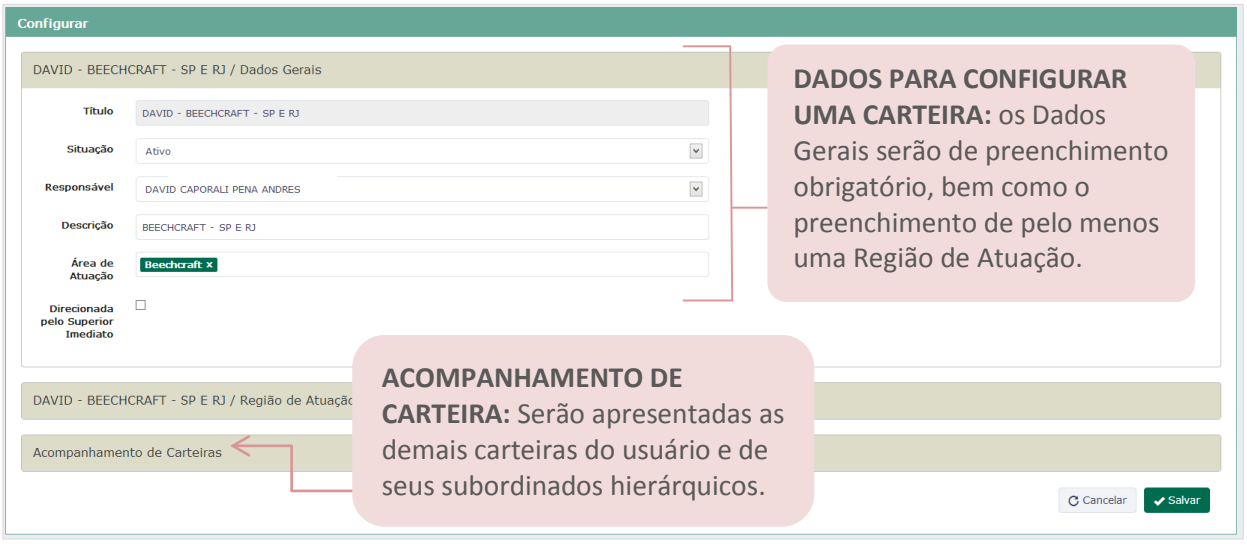
13.1.1 Configurar Carteiras

É possível criar carteiras através do acesso a Carteiras> Configurar. Ao configurar uma carteira pode-se definir a segmentação por Região Geográfica, de acordo com a Área de Atuação do colaborador.



Configurar Carteiras: é possível Configurar Carteiras escolhendo Responsáveis e Áreas de Atuação apenas da Unidade de Negócio de quem estiver logado no sistema. Lembrando que a configuração de uma carteira só poderá ser feita pelos que possuem acesso para executar esse tipo de ação no sistema.

Uma Carteira poderá ter o responsável alterado a qualquer instante.


Configurar
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ / Dados Gerais
Título
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ
Situação
Ativo
Responsável
DAVID CAPORALI PENA ANDRES
Descrição
BEECHCRAFT - SP E RJ
Área de Atuação
Beechcraft
Direcionada pelo Superior Imediato
DADOS PARA CONFIGURAR UMA CARTEIRA: os Dados Gerais serão de preenchimento obrigatório, bem como o preenchimento de pelo menos uma Região de Atuação.
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ / Região de Atuação
Acompanhamento de Carteiras
ACOMPANHAMENTO DE CARTEIRA: Serão apresentadas as demais carteiras do usuário e de seus subordinados hierárquicos.
Cancelar
Salvar

Seleção de Região de Atuação: a Região de Atuação não funcionará como um limitador de abrangência, mas servirá como referência em tomadas automáticas de decisões pelo sistema.

Portanto, caso o usuário queira colocar em sua carteira um Lead ou uma Conta fora de sua Região de Atuação, o sistema permitirá.

A seleção da Região de Atuação seguirá os seguintes critérios:

- ✓ Pertencerão à abrangência da carteira todas as UFs que estiverem selecionadas no Mapa, bem como, suas respectivas localidades;
- ✓ Se a opção "Incluir Todos Internacionais" estiver marcada, serão incluídas à abrangência da Carteira, todas as localidades que não pertençam ao Brasil.
- ✓ Se alguma Localidade Específica for selecionada, esta será incluída na área de abrangência da Carteira e se alguma Localidade Específica for subtraída, esta será retirada na área de abrangência da Carteira;
- ✓ As abrangências serão somadas entre si, portanto, se a Carteira constar selecionado todo o Território Nacional e marcada a opção "Incluir Todos Internacionais", significa que a Carteira possui abrangência total, a menos que exista Localidade Específica sendo subtraída.

Região de Atuação
Unidade Federativa de Atuação
Incluir Todos Internacionais
REGIÃO DE ATUAÇÃO: será necessário clicar sobre uma Unidade Federativa (UF) para selecioná-la. Deve-se marcar "Incluir Todos Internacionais" para indicar que todos os países diferentes do Brasil fazem parte da Região de Atuação.
Adição ou Subtração de Localidade às Informações do Mapa
Adicionar
Subtrair
País
BRASIL
UF
Município
IMPORTANTE: para subtrair ou adicionar regiões na seleção acima, basta preencher estas informações.
LISTA DE RESULTADOS DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA CARTEIRA
Localidade
UF

Principais Campos para Configuração da Carteira.

PRINCIPAIS CAMPOS PARA CONFIGURAÇÃO DA CARTEIRA			
CAMPO	**REFERENCIA**	**PREENCHIMENTO**	**EX. DE PREECHIMENTO**
DADOS GERAIS			
Título	O Título é um campo somente leitura composto pelo primeiro nome do responsável da carteira adicionado à descrição da carteira, portanto, se o responsável alterar ou a descrição alterar, o título será alterado automaticamente.	Automático	*Jose – Atendimento Nacional Interior do RJ e Cidade de SP*
Situação	Indica se o responsável está atuando na Carteira. Possuirá os valores: 'Ativo' e 'Inativo'.	Obrigatório	Ativo
Responsável	Campo para indicação do responsável pela carteira. Serão apresentados somente funcionários da mesma área de atuação do usuário do sistema.	Obrigatório	*Jose da Silva*
Descrição	Campo livre para descrição do que se trata a carteira.	Obrigatório	*Atendimento Nacional Interior do RJ e Cidade de SP*
Área de Atuação	Lista as Áreas de Atuação da Unidade de Negócio do usuário do sistema. Corresponde à Área de Interesse do Cliente.	Obrigatório	*Atendimento Nacional*
REGIÃO DE ATUAÇÃO			
Unidade Federativa de Atuação	Permite selecionar as Unidades Federativas (UFs) em que a carteira terá abrangência.	Facultativo conforme regra de pelo menos uma Região de Atuação	RJ
Incluir todos Internacionais	Indicará que a carteira abrange os Leads ou as Contas Internacionais. Significa que se o país do endereço do Lead ou Conta estiver preenchido diferente de Brasil será contemplado pela carteira.	Facultativo conforme regra de pelo menos uma Região de Atuação	Desmarcado (somente nacionais)
Adicionar	Indica que a Localidade abaixo informada será adicionada às informações de 'Unidade Federativa de Atuação' e de 'Incluir Iodos Internacionais'.	Facultativo conforme regra de pelo menos uma Região de Atuação	*Adicionar País: Brasil UF: SP Cidade: São Paulo*
Subtrair	Indica que a Localidade abaixo informada será subtraída às informações de 'Unidade Federativa de Atuação' e de 'Incluir Iodos Internacionais'. Por se tratar de uma subtração, as localidades anteriores devem ser preenchidas e darão base para a esta funcionalidade.	Facultativo	*Remover País: Brasil UF: RJ Cidade: Rio de Janeiro*

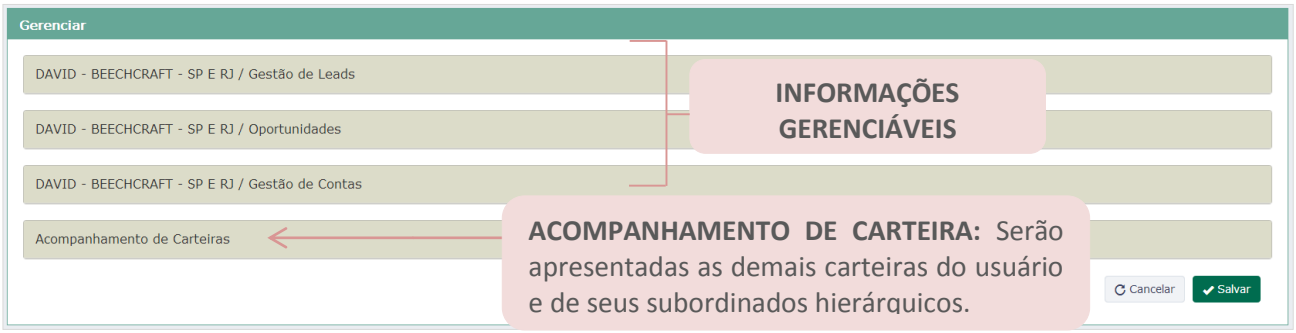
Tabela 6: Principais Campos para Configuração das Carteiras.

13.1.2 Gerenciar Carteiras

Esse, assim como a HOME do sistema, é o ambiente considerados comerciais. Acessando o menu Gerenciar Carteira é possível, ao usuário, acessar, acompanhar e atuar nos Leads, Oportunidades e Contas que estão sob sua responsabilidade e gestão.

Os usuários que possuem uma única carteira, ao clicar nesse menu, acessam diretamente a sua tela de atuação e gerenciamento, ou seja, acessam sua carteira diretamente.

Mas aqueles que possuem mais de uma carteira ou subordinados, ao clicar nesse menu irão acessar uma tela de pesquisa para que possam buscar a carteira que queiram acompanhar e atuar.


Gerenciar
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ / Gestão de Leads
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ / Oportunidades
DAVID - BEECHCRAFT - SP E RJ / Gestão de Contas
Acompanhamento de Carteiras
INFORMAÇÕES GERENCIÁVEIS
ACOMPANHAMENTO DE CARTEIRA: Serão apresentadas as demais carteiras do usuário e de seus subordinados hierárquicos.
Cancelar
Salvar

O gerenciamento das Carteiras será visível para o Usuário Responsável e seus Superiores hierárquicos, que poderão acompanhar as carteiras de forma prática.

Dentro de cada carteira as informações estão dispostas em blocos de acesso. São eles: bloco Gestão de Leads, Oportunidades e Gestão de Contas.

Esses blocos serão carregados automaticamente conforme algumas ações do sistema. São elas:

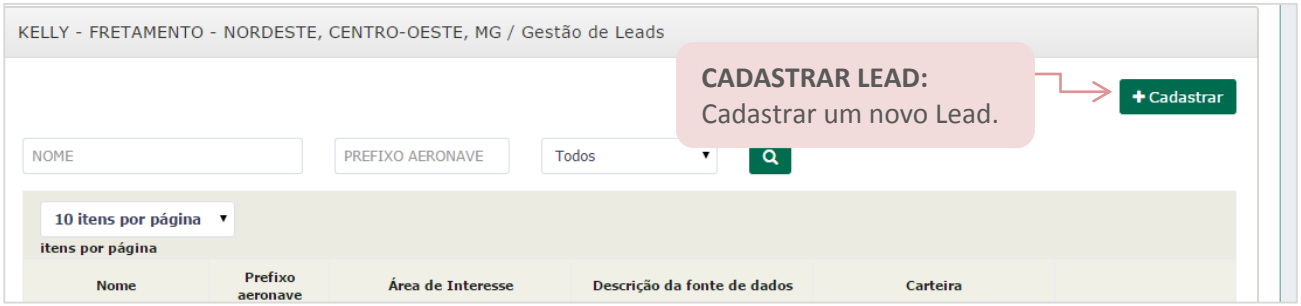
- ✓ Cadastro de Leads: inclui, no bloco Gestão de Leads, registros que possuem como área de atuação a área de interesse do Lead e/ou que possuem definição de carteira ainda durante a fase de cadastro. Se ainda não tiver uma carteira selecionada, gera Lead para toda Unidade de Negócio, aparecendo nesse bloco, mas sem ser de propriedade dele.

- ✓ Conversão do Lead e/ou Conta em Oportunidade: inclui Oportunidades na Carteira do responsável pela conversão, no bloco Oportunidades.

- ✓ Finalização da Oportunidade como ganha: se a Oportunidade tiver nascido de um Lead, inclui uma Conta na Carteira do responsável pelo fechamento da venda, no bloco gestão de Contas.

Detalhamento dos Blocos da Carteira:

I. Gestão de Leads:



- ✓ Todos os Leads criados para uma Unidade de Interesse, sem ter o campo Carteira preenchido, serão apresentados no bloco Gestão de Leads de todas as Carteiras da Unidade de Negócio. **Entretanto, somente poderá ser convertido em Oportunidade o Lead que tiver este campo preenchido.**
  Isso quer dizer que um Lead disponível para todos de uma Unidade de Negócio só poderá ser convertido por um usuário daquela Unidade apenas, e somente depois que ele se apropriar dele preenchendo o campo Carteira com o seu usuário.

- ✓ Leads com Carteiras definidas poderão ser vistos somente na respectiva Carteira.

- ✓ Se o Lead originar de uma importação do RAB, este possuirá aeronave vinculada que poderá ser visualizada ao clicar no botão correspondente ( ).

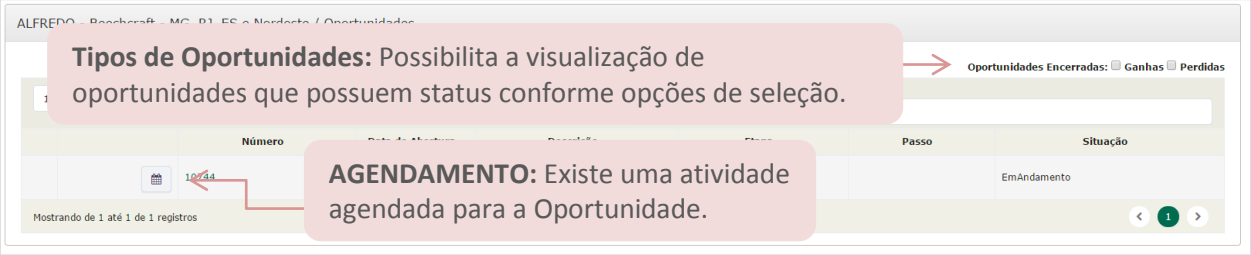
- ✓ É possível realizar a conversão do Lead em uma Oportunidade (tópico Oportunidade deste manual) ao clicar no botão correspondente ( ), que aparece somente quando o Lead está vinculado à Carteira.

- ✓ O sistema possibilita alterar o vínculo de um Lead para outra carteira, ao clicar no botão de remover o Lead ( ), caso o usuário não tenha interesse em fazer a alteração de vínculo da carteira. Para enviar o lead para outra carteira, ele deverá informar o motivo de remoção do Lead.

- ✓ NEW Leads Com conversão não efetuada serão destacados na lista com a apresentação do ícone .

- ✓ NEW Os flags Sem Conversão Conversão Não Efetuadas possibilitarão ao usuário filtrar na listas os Leads que tiverem Atividades de Conversão não efetuadas registradas ou os Leads que não tiverem esse tipo de atividade registrada para ele.

II. Gestão de Oportunidades


Tipos de Oportunidades: Possibilita a visualização de oportunidades que possuem status conforme opções de seleção.
Oportunidades Encerradas: Ganhas Perdidas
Número
Passo
Situação
10744
EmAndamento
AGENDAMENTO: Existe uma atividade agendada para a Oportunidade.
Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

- ✓ Toda Oportunidade que estiver sendo trabalhada pela Carteira será apresentada no bloco de Gestão de Oportunidades e possuirá um link no número da oportunidade que direcionará para a tela da Oportunidade.

- ✓ Haverá um sinalizador indicando quando aquela oportunidade possuir uma atividade agendada.

- ✓ Para visualização de Oportunidades Encerradas, Ganhas e/ou Perdidas será necessário marcar os flags indicados.

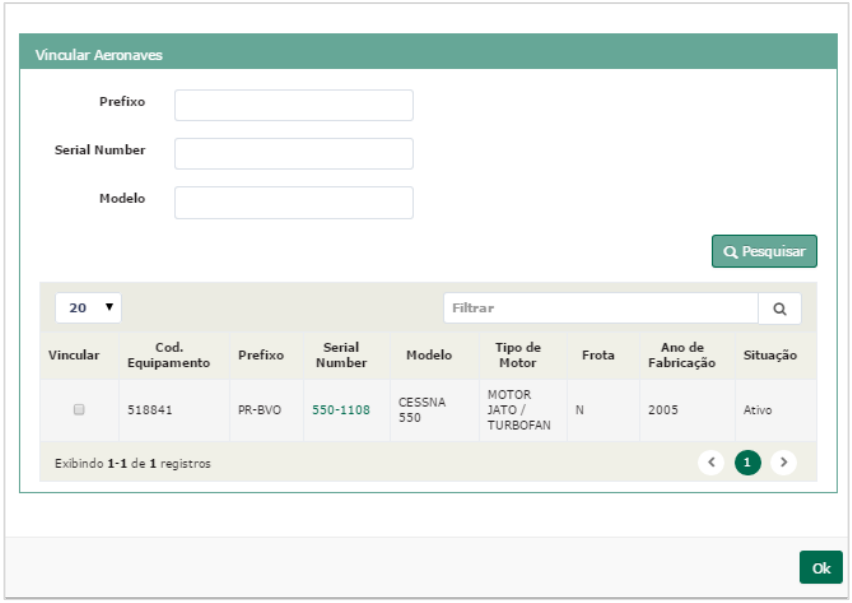
III. Gestão de Contas

- ✓ É possível realizar a conversão da Conta em uma Oportunidade (tópico Oportunidade deste manual) ao clicar no botão correspondente ( ).

- ✓ O nome da Conta apresentada no grid possui um link que direciona para a tela de Cadastro de Contas que permite a edição.

- ✓ O botão visualizar aeronave ( ) somente será apresentado se a conta possuir aeronave vinculada a ela. Mas, ao clicar neste botão o usuário não visualizará todas as aeronaves daquela conta, mas sim as aeronaves daquele cliente que usuário escolheu para vincular em sua carteira.

- ✓ Caso não haja aeronave listada isso quer dizer que o usuário não vinculou nenhuma aeronave à sua carteira, mas ele poderá fazer isso clicando no botão Vincular Aeronaves. Ao comandar essa ação ele poderá visualizar todas as aeronaves do cliente e escolher, entre elas, a que ele quer vincular à sua carteira.



- ✓ O sistema possibilita alterar o vínculo de uma Conta para outra carteira ao clicar no botão de remover a conta ( ), quando o sistema emitirá uma mensagem questionando se o usuário deseja transferir a conta para outro usuário. Caso o usuário não tenha interesse em fazer a alteração de vínculo, ou seja, enviar a Conta para outra carteira, ele deverá informar o motivo de remoção da Conta.

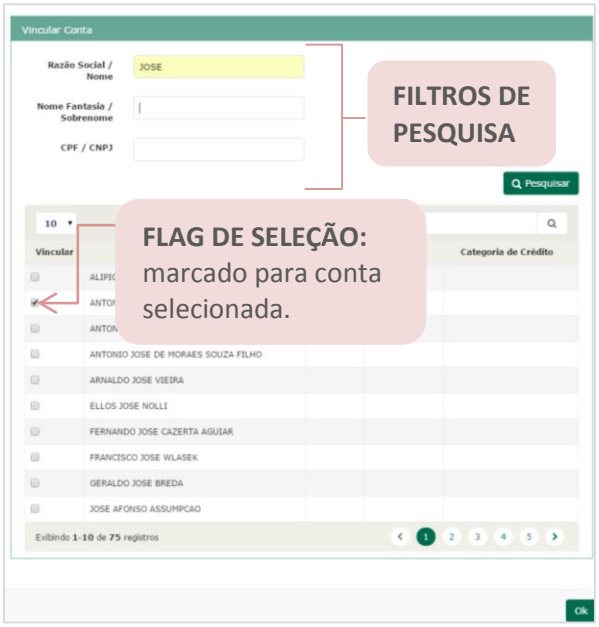
- ✓ **Uma conta poderá ser definida como VIP (da expressão em inglês *Very Important Person*) na carteira, ou seja, será possível definir as Contas mais importantes para que possam ter um acompanhamento diferenciado**

- ✓ A pedido dos Usuários entrevistados em fase de levantamento para desenvolvimento do sistema, as Pessoas de Contato da Conta poderão ser vinculadas à carteira ao clicar no ícone correspondente ( ). O sistema irá apresentar a tela abaixo para Vincular Pessoa de Contato da Conta na Carteira, pois nem todas as Pessoas de Contato da Conta possuem um relacionamento com a carteira.

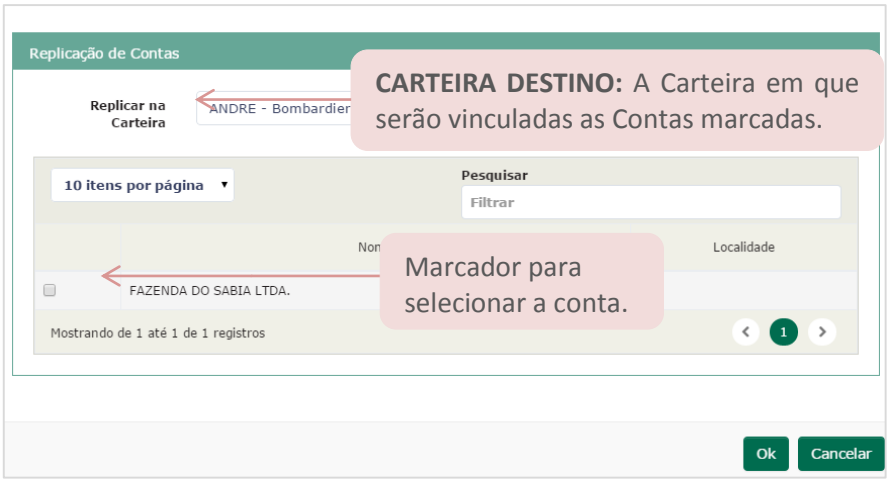
Ainda será possível indicar, na tela Pessoa de Contato da Sua Carteira, qual dos contatos vinculados à sua carteira, ´para aquela conta, é o favorito (preferencial ou "mais importante". Para isso, basta clicar no flag, abaixo do campo Favorito, e depois clicar em OK.

Dica: Em Configurações Pessoais será possível indicar a preferência de receber notificação de aniversários somente para contatos marcados como favoritos.

- ✓ O sistema permite vincular uma Conta à carteira a qualquer instante. Ao clicar no link (Vincular Conta) o sistema irá abrir a tela abaixo para seleção da Conta a ser vinculada:



- ✓ Eventualmente, algumas Contas necessitarão serem replicadas em outras Carteiras, para isto bastará clicar no botão específico para replicação ( ). O sistema irá apresentar a Carteira destino e as Contas a serem replicadas.



- ✓ NEW O bloco agora apresenta a lista de Contas de uma maneira diferenciada. A visão das contas derivadas de Oportunidades Ganhas foi separada da visão das Contas derivadas de Vinculação à carteira pelo Comando VINCULAR CONTA. Para alternar entre os dois lugares, e acessar as contas que se deseja atuar, o usuário terá que selecionar o Flag relacionado: ☐ **Meus Clientes** ☑ **Contas Potenciais**

  - O Flag MEUS CLIENTES trará, na lista de dados do bloco Gestão de Contas, as Contas que foram agregadas à minha carteira a partir das minhas OPORTUNIDADES GANHAS

  - O Flag CONTAS POTENCIAIS trará, na lista de dados do bloco Gestão de Contas, as Contas que foram vinculdas à carteira pelo Comando VINCULAR CONTA e também as contas que foram agregadas à minha carteira a partir das minhas OPORTUNIDADES PERDIDAS

  - Os filtros de pesquisa do bloco Conta irão buscar as contas submetidas à lista do Flag marcado.

IV. NEW Gestão de Parceiros

- ✓ Estarão listado aqui todos os registros de Parceiros que forem vinculados à carteira

- ✓ O acesso ao cadastro do Parceiro poderá ser feito clicando no nome dele, que se apresenta, na carteira, como um link de acesso

- ✓ Os registros listados poderão ser filtrados, dentro da carteira, pelo Nome da Parceria, CNPJ ou CPF, Pessoa de Contato e tipo da parceria.

- ✓ Os cadastros de Parceiros poderão ser Replicados (copiados) para outra Carteira. Para isso basta clicar no ícone , que funciona da mesma maneira que nos demais blocos da Carteira.

- ✓ É possível Vincular cadastros de Parceiros, registrados na base do CRM Líder, à Carteira. Para isso, basta clicar no ícone

, que funciona da mesma maneira que nos demais blocos da Carteira.

- ✓ O usuário poderá vincular pessoas de Contato dos Parceiros à sua Carteira. Para isso, basta clicar no ícone , que funciona da mesma maneira que nos demais blocos da Carteira.

- ✓ Vincular um Parceiro de sua Conta. Para isso, basta clicar no ícone , que funciona da mesma maneira que nos demais blocos da Carteira.

- ✓ Será possível registrar atividades para Parceiros. Isso será explicado no Tópico PARCERIAS deste Manual.

V. Acompanhamento de Carteiras

- ✓ É possível realizar o acompanhamento de todas as suas carteiras, bem como, o acompanhamento das carteiras dos seus subordinados através deste bloco onde encontram-se todas as carteiras que estão sob sua gestão.

14. AERONAVES

Ao acessar o item aeronaves, você poderá cadastrar, editar e pesquisar Aeronaves, Fabricantes, Modelos de Aeronaves, tal como suas Categorias de Atendimento.

14.1 Aeronaves

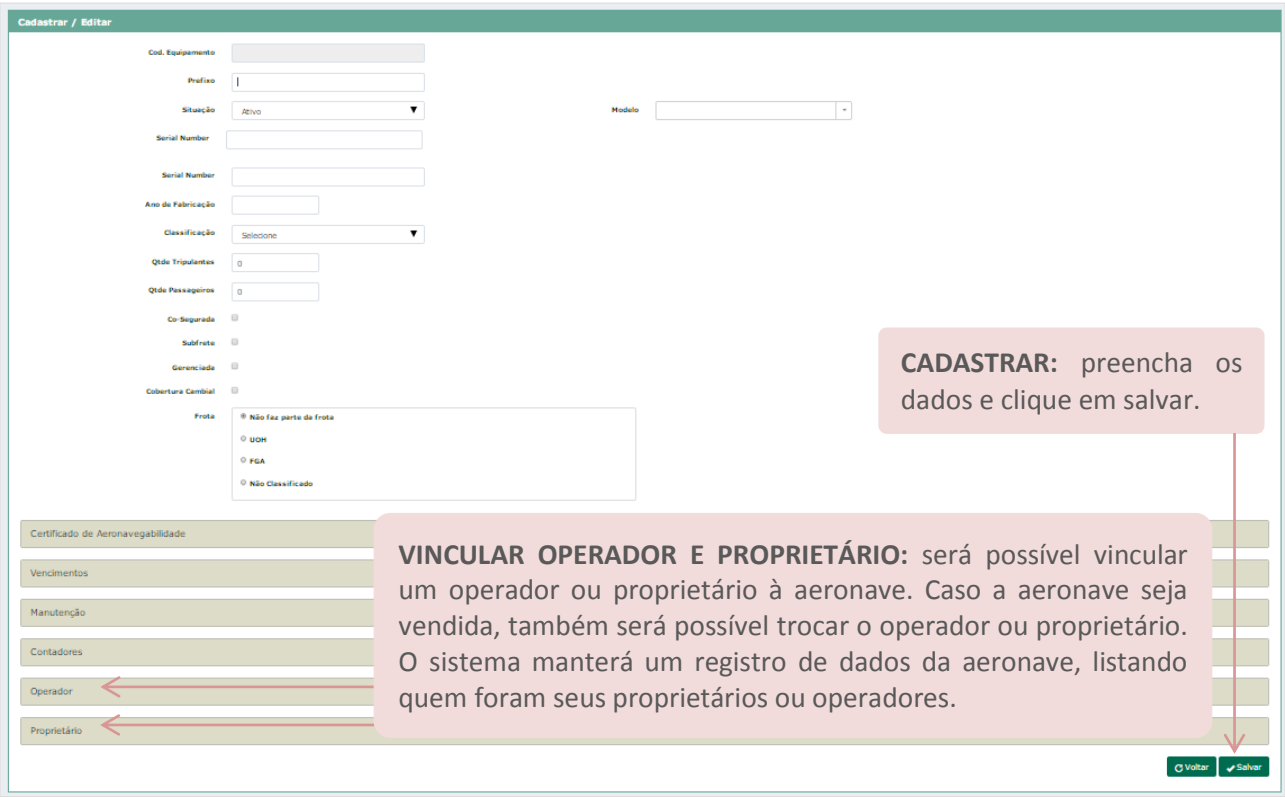
No CRM, o cadastro das aeronaves será desvinculado do cadastro do cliente, ou seja, a aeronave terá um cadastro próprio. Entretanto, será obrigatório vincular uma Conta, cadastrada no sistema, como Operador da Aeronave.

Cadastrar (Aeronaves): você poderá cadastrar aeronaves de duas formas: entrando diretamente no cadastro de aeronaves ou pela comparação de dados com o RAB, o que será explicado no tópico específico.
Para o cadastro direto acesse, no menu principal, o item aeronaves e clique no subitem aeronaves. Clique em cadastrar e você será direcionado para a tela de cadastro.

- ✓ O cadastro da aeronave exige o preenchimento dos seguintes campos: Prefixo, Status, Modelo, Serial Number, Ano de Fabricação, Certificado de Aeronavegabilidade (Categoria e Status) e o vínculo a um Operador.

- ✓ Se a aeronave cadastrada como Gerenciada o Proprietário deverá, obrigatoriamente, ser preenchido.

- ✓ O Vencimento da IAM, como não é um dado obrigatório, poderá ser preenchido no momento do cadastro inicial pelo usuário, ou após o cadastro utilizando a importação da base de dados do RAB.



Para realizar o cadastro de aeronaves, há dados obrigatórios, facultativos e de preenchimento automático. Os principais campos para o preenchimento do cadastro de aeronaves estão listados abaixo:

PRINCIPAIS CAMPOS PARA CADASTRO DE AERONAVES			
CAMPO	**REFERENCIA**	**PREENCHIMENTO**	**EX. DE PREECHIMENTO**
DADOS GERAIS			
Cód. Equipamento:	Campo tipo texto para apresentação do código do equipamento. Será um campo somente leitura pois o sistema lista esta informação a partir do Código gerado no CEL.	Automático	*12345684*
Prefixo	Campo para inclusão obrigatória do prefixo da aeronave a ser cadastrada.	Obrigatório	PP-JCG
Status	Campo para indicação do status da aeronave. Deverá ser preenchido com "ativo" ou "inativo". Por definição, já vem preenchido com o status Ativo.	Obrigatório	*Ativo*
Fabricante	Apresenta lista de todos os fabricantes de aeronaves cadastrados no sistema. Caso não seja encontrado o fabricante desejado é necessário cadastrá-lo. Se você não tem permissão para cadastrar um modelo, entre em contato com o Key User da área.	Facultativo	*Bombardier*
Modelo	Apresenta lista de todos os modelos de aeronaves cadastrados no sistema. Caso não seja encontrado o modelo desejado é necessário cadastrá-lo. Se você não tem permissão para cadastrar um modelo, entre em contato com o Key User da área.	Obrigatório	*KING AIR B200GT*
Serial Number	Campo para inserção do serial number da aeronave. Caso o número registrado já tenha sido cadastrado no sistema, será emitido um alerta.	Obrigatório	*123456789*
Ano de fabricação	Campo para o preenchimento o do Ano de Fabricação.	Obrigatório	*2014*
CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDADE			
Categoria	Apresenta a listagem das Categorias de Aeronavegabilidade previamente cadastradas no sistema. Caso não seja encontrada a categoria de aeronave desejada, favor entrar em contato com o Key User da área.	Facultativo	*TPP*
Status	Campo para indicação do status da aeronave. Deverá ser preenchido com "ativo" ou "inativo".	Facultativo	*Ativo*
VENCIMENTOS			
IAM	Campo para preenchimento da data de Vencimento da Inspeção Anual de Manutenção.	Facultativo	*25/08/2015*
Seguro	Campo para preenchimento da data de Vencimento do Seguro	Facultativo	*25/08/2015*
CONTADORES			
Serão apresentados os contadores da aeronave que constam no sistema CEL (Sistema de Controle Técnico da Líder).			
OPERADOR			
Aqui você poderá vincular um operador à aeronave (a conta em questão já precisa estar cadastrada no sistema). Caso esta aeronave tenha trocado de operador, você deverá fazer a troca desse registro no cadastro da aeronave. Será necessário, neste caso, justificar a troca do registro.			
PROPRIETÁRIO			
Aqui você poderá vincular um proprietário à aeronave (a conta em questão já precisa estar cadastrada no sistema). Caso esta aeronave tenha trocado de proprietário, você deverá fazer a troca desse registro no cadastro da aeronave. Será necessário, neste caso, justificar a troca do registro.			

Atenção: o Operador e o Proprietário precisam ser contas já cadastras no sistema previamente.

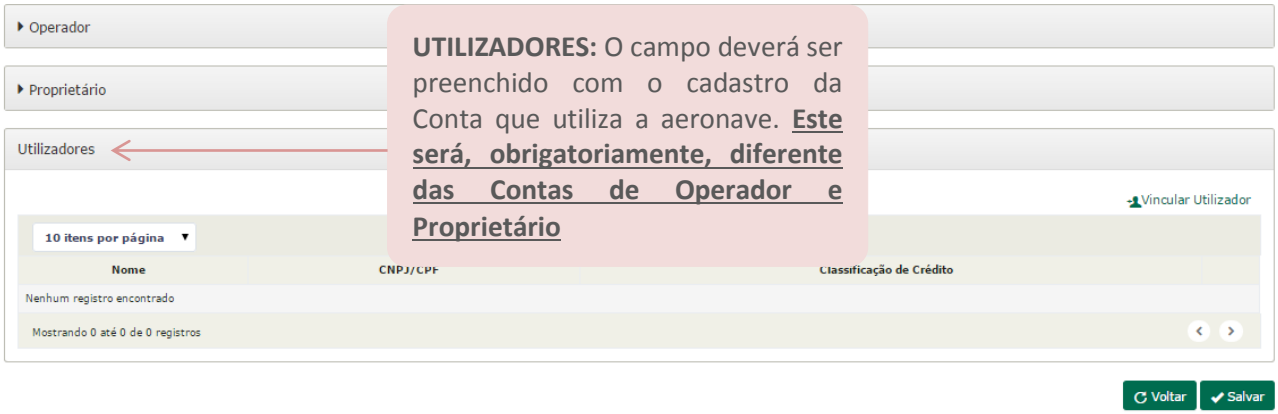
14.1.1 NEW **Utilizadores:** são Contas que não se apresentam, necessariamente, como proprietário ou operador de uma Aeronave, mas que a utilizam e, por isso, são o ponto focal de relacionamento da área comercial.

Para que fosse possível visualizar o Utilizador, ao consultar uma aeronave no sistema, foi criado, dentro do cadastro da Aeronave, um bloco chamado Utilizadores.

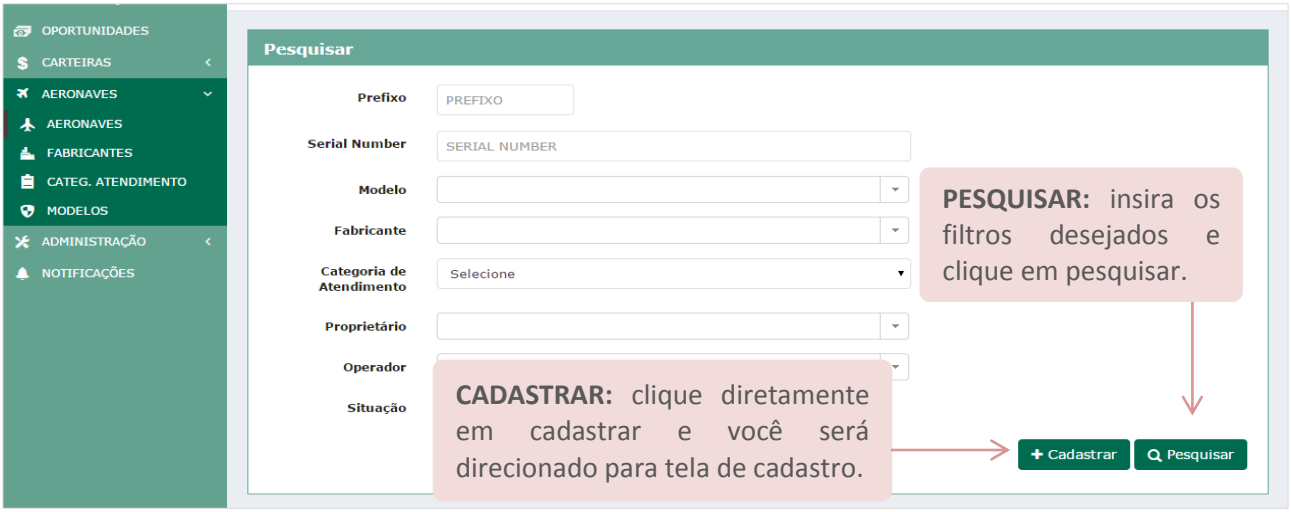
Através desse bloco, criado por solicitação dos usuários, será possível visualizar e /ou vincular uma conta de Utilizador à Aeronave.

Cadastrar de Utilizador: o cadastro de Utilizador é feito automaticamente pelo sistema, que grava como Utilizador a Conta da Oportunidade Ganha, desde que ela não seja a conta do Operador ou Proprietário da Aeronave daquela Oportunidade.

A Conta que representa o Utilizador poderá ser vinculada ao cadastro de uma aeronave. Essa funcionalidade é válida, principalmente, para que seja possível atualizar o cadastro das aeronaves da base. O passo a passo de vinculação funciona exatamente como no caso de Operador e Proprietário, e o pré-requisito é a conta estar cadastrada na base do CRM Líder.



Pesquisar (Aeronaves): você poderá pesquisar aeronaves cadastradas. Para tanto insira as informações necessárias e clique em pesquisar.



Editar Cadastro de Aeronaves: é possível editar cadastro de aeronaves, a fim de inserir ou alterar informações. Para tanto, após pesquisar um cadastro de aeronave, clique em editar.

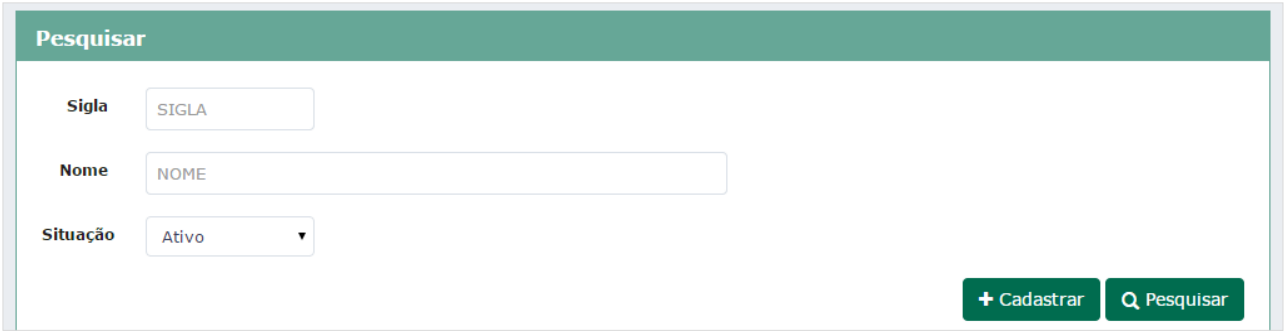
Exibição de Pesquisa de Aeronaves.
Acesso: sistema crm > fazer login> aeronaves> aeronaves> pesquisar.

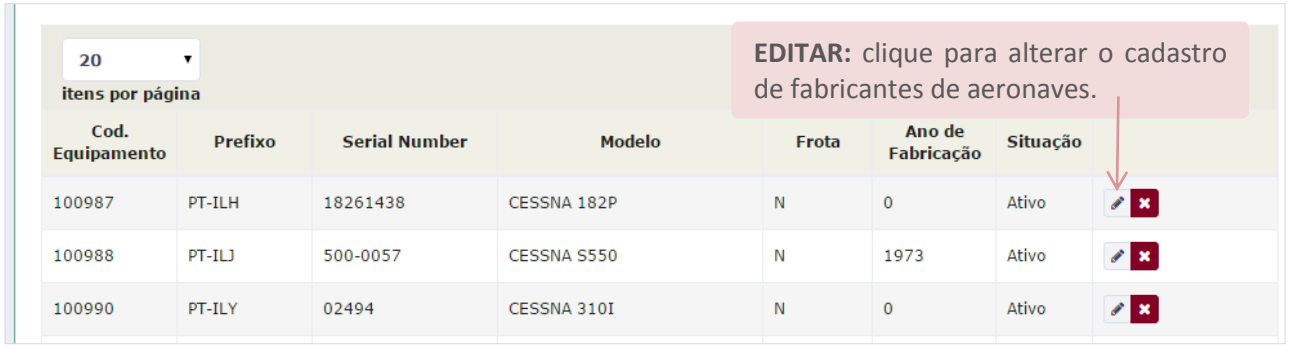
14.2 Fabricantes (Aeronaves)

É possível cadastrar, pesquisar e editar fabricantes de aeronaves. Em caso de dúvidas quanto os orientações de pesquisa, edição e cadastro, recorra ao tópico "Procedimentos Gerais do Sistema" deste manual.

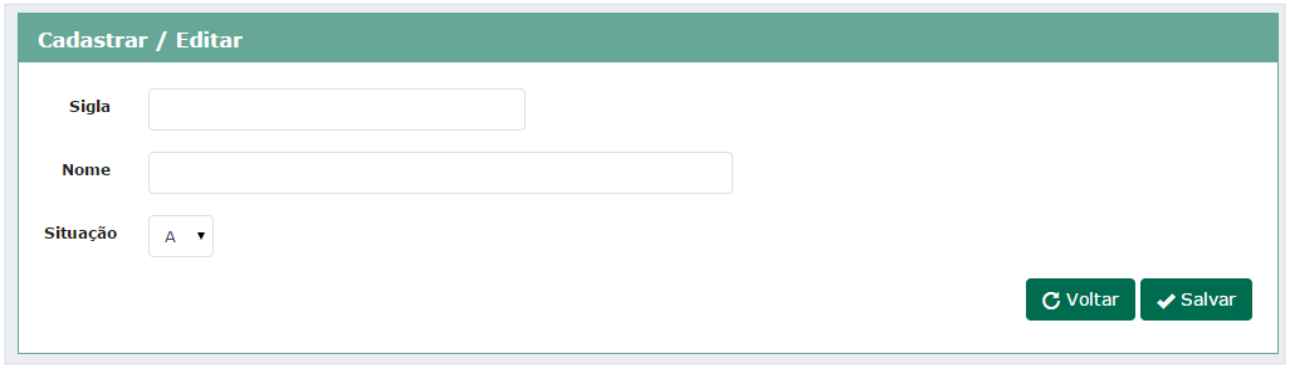
Pesquisar (Fabricantes): insira as informações necessárias e clique em pesquisar.

Editar (Fabricantes): é possível editar cadastro de fabricantes, a fim de inserir ou alterar informações. Para tanto, após pesquisar um cadastro fabricante, clique em editar.





Cadastrar (Fabricantes): o cadastro de fabricante é muito simples e para efetivá-lo são necessárias poucas informações de fácil preenchimento. Clique em cadastrar e tenha acesso à tela de cadastro.

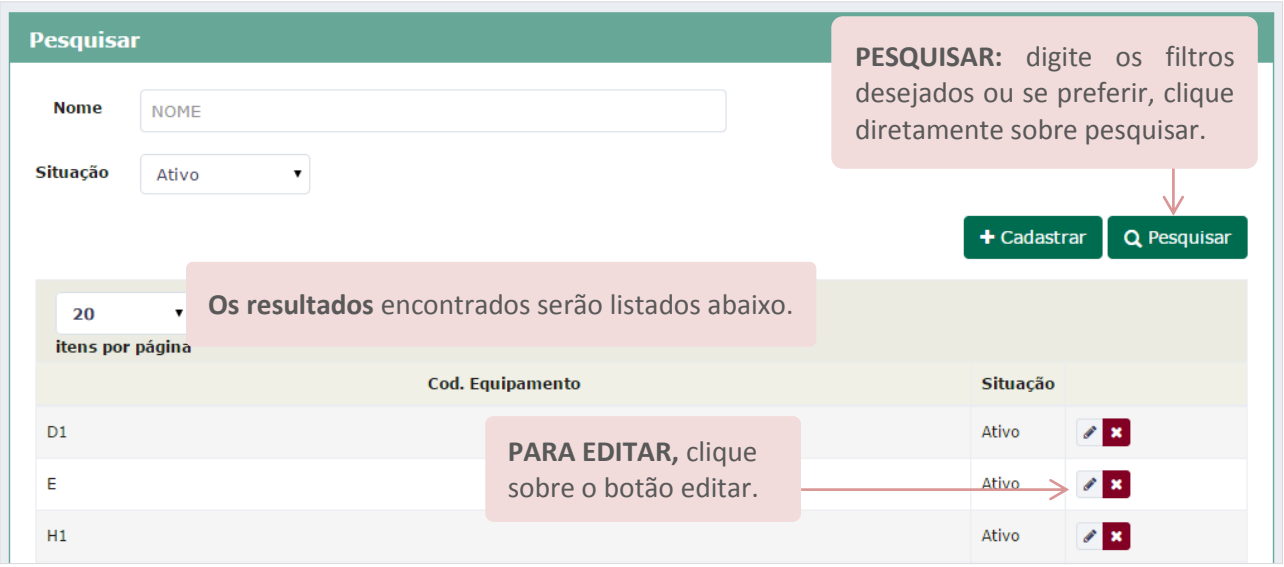


14.3 Categorias de Atendimento (Aeronaves)

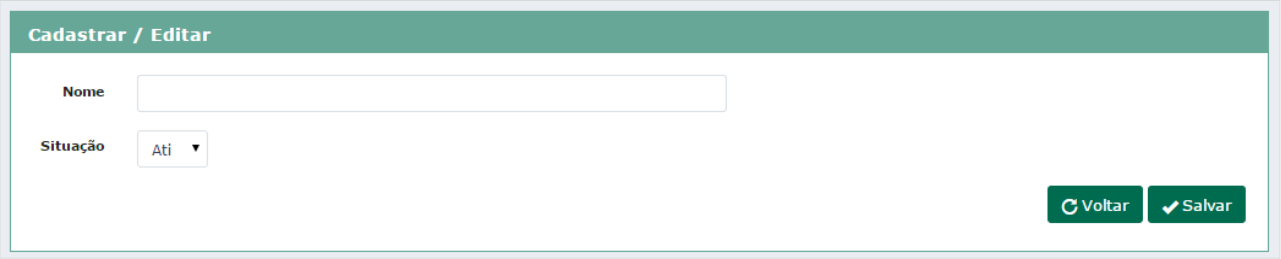
É possível cadastrar, pesquisar e editar Categorias de Atendimento. Em caso de dúvidas quanto os orientações de pesquisa, edição e cadastro, recorra ao tópico "Procedimentos Gerais do Sistema" deste manual.

Pesquisar (Categorias de Atendimento): insira as informações necessárias e clique em pesquisar. Também é possível clicar diretamente sobre pesquisar, sem inserir informações nos filtros.

Editar (Categorias de Atendimento): é possível editar cadastro de categoria de atendimentos das aeronaves, a fim de inserir ou alterar informações. Para tanto, após pesquisar um cadastro de categoria de atendimento, clique em editar.



Cadastrar (Categorias de Atendimento): clique em cadastrar e tenha acesso à tela de cadastro. Insira os dados necessários.

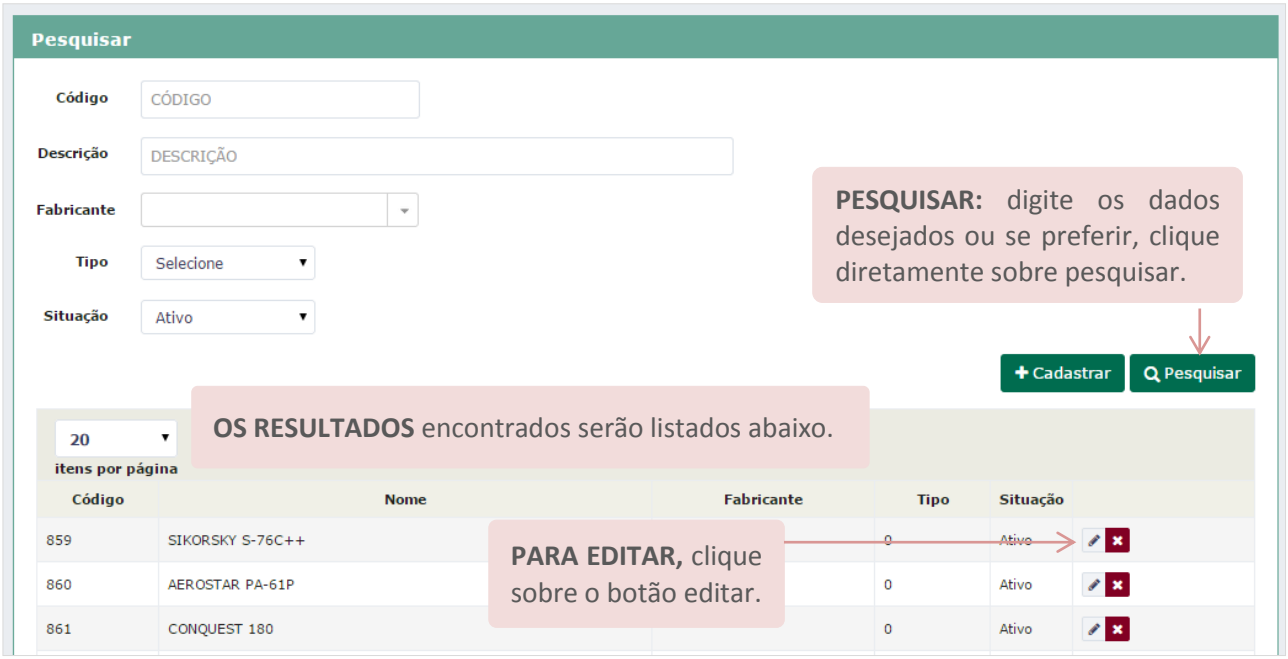


14.4 Modelos (Aeronaves)

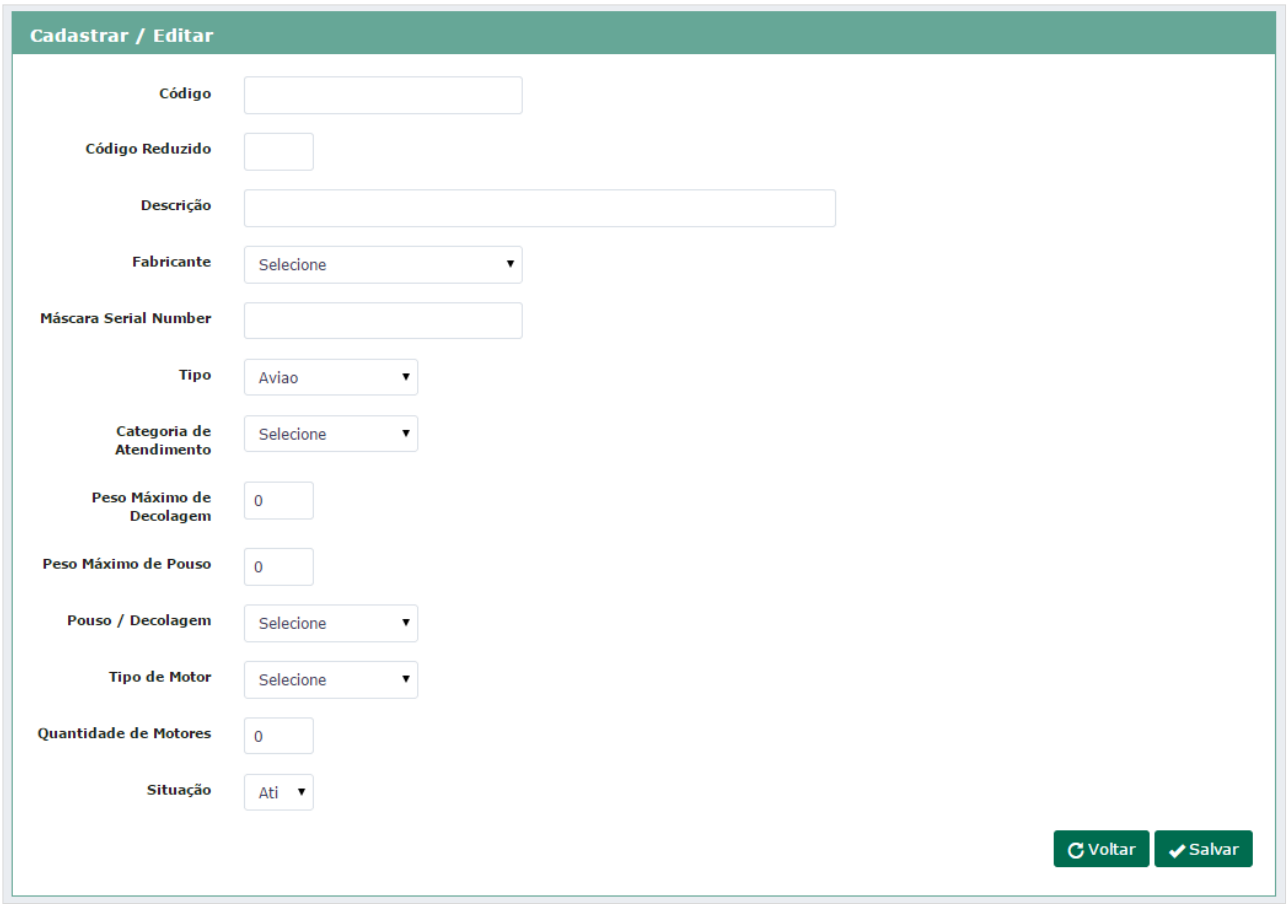
É possível cadastrar, pesquisar e editar Modelos de Aeronaves. Em caso de dúvidas quanto os orientações de pesquisa, edição e cadastro, recorra ao tópico "Procedimentos Gerais do Sistema" deste manual.

Pesquisar (Modelos de Aeronaves): insira as informações necessárias e clique em pesquisar. (você também pode clicar diretamente sobre pesquisar, sem inserir informações nos filtros).

Editar (Modelos de Aeronaves): é possível editar cadastro de modelos de aeronaves, a fim de inserir ou alterar informações. Para tanto, após pesquisar um cadastro de modelo de aeronave, clique em editar.



Cadastrar (Modelos de Aeronaves): clique em cadastrar e tenha acesso à tela de cadastro. Insira os dados necessários.



15. RAB

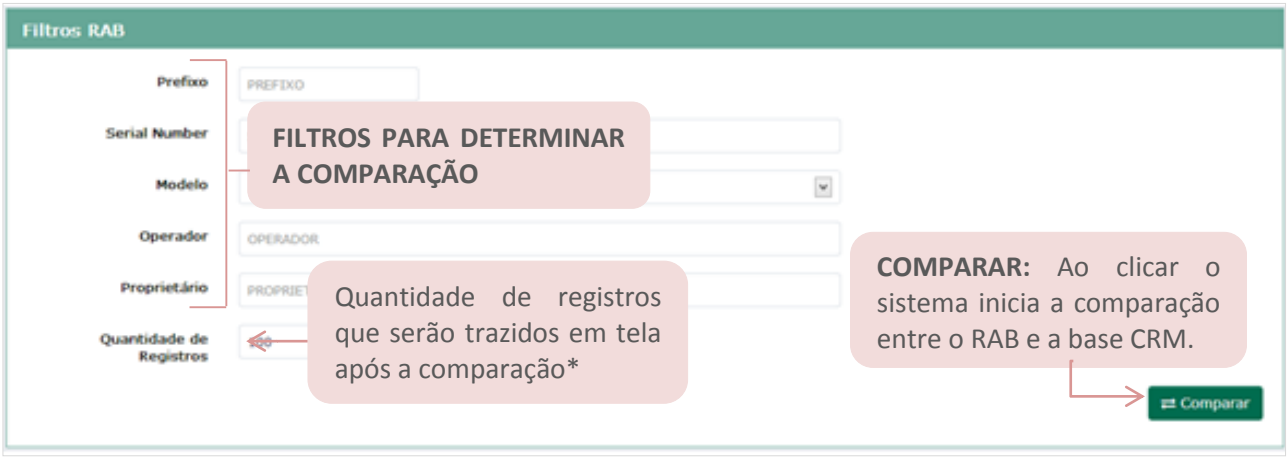
O Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB) é o registro da ANAC no qual constam todas as aeronaves civis brasileiras.

A ANAC disponibiliza em seu site as informações do RAB. No CRM a funcionalidade RAB, presente no menu principal, realiza comparações dos cadastros do RAB com a base de cadastro de aeronaves da Líder. Ele permite, a partir dessa comparação, atualizar alguns dados das aeronaves, copiar um cadastro de aeronaves do RAB para nossa base e gerar Leads para futuras tentativas de venda.

Este tópico apresentará como estas informações serão disponibilizadas e trabalhadas no CRM.

15.1 Comparar Informações

Comparar as informações é uma funcionalidade que permite: identificar como as aeronaves que estão registradas no RAB se encontram na base do CRM, incluir em nossa base aeronaves que não estão cadastradas nela e também a geração de Leads a partir do RAB.



***Números muito grandes para comparação poderão afetar diretamente a performance do processamento das informações.**

A comparação dos dados será feita entre as informações do site do RAB e a base de dados do CRM.

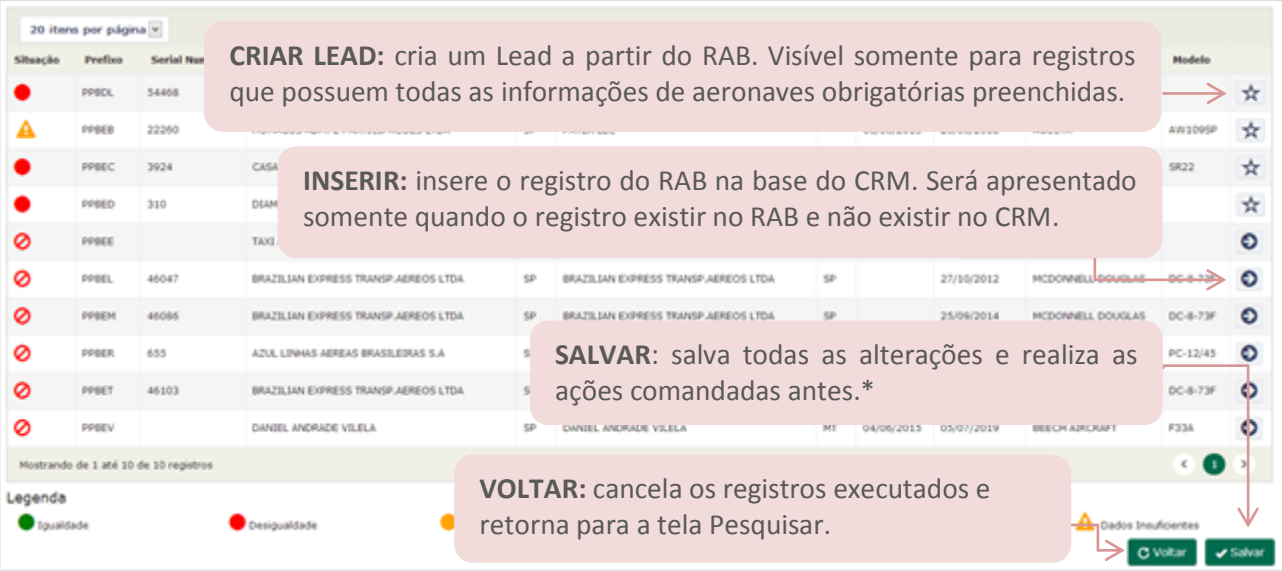
Como ponto de partida para comparação o sistema irá verificar o Serial Number cadastrado no RAB e procura-lo na base do CRM. Caso não o encontre, irá verificar o Prefixo cadastrado no RAB e procura-lo na base do CRM, a fim de efetuar a comparação.

Algumas informações poderão ser preenchidas para filtrar os dados do RAB. A escolha destas informações é importante para limitar o número de registros a serem comparados. São elas:

FILTROS RAB	
CAMPO	**REFERENCIA**
Prefixo	Preenchimento de um prefixo da aeronave para buscar o registro no RAB e comparar como o registro encontra-se a base CRM.
Serial Number	Preenchimento de um serial number da aeronave para buscar o registro no RAB e comparar como o registro encontra-se na base CRM.
Modelo	Escolha de um modelo cadastrado no RAB para seleção de todas as aeronaves daquele modelo que constam no RAB e comparação de como estão na base do CRM.
Operador	Escolha de um Operador cadastrado no RAB para seleção de todas as aeronaves daquele operador que constam no RAB e comparação de como estão na base do CRM.
Proprietário	Escolha de um Proprietário cadastrado no RAB para seleção de todas as aeronaves daquele proprietário que constam no RAB e comparação de como estão na base do CRM.

Tabela 8: Filtros do RAB.

Dica: Diminua a quantidade de registros a serem comparados incluindo filtros. Assim a comparação será mais rápida.

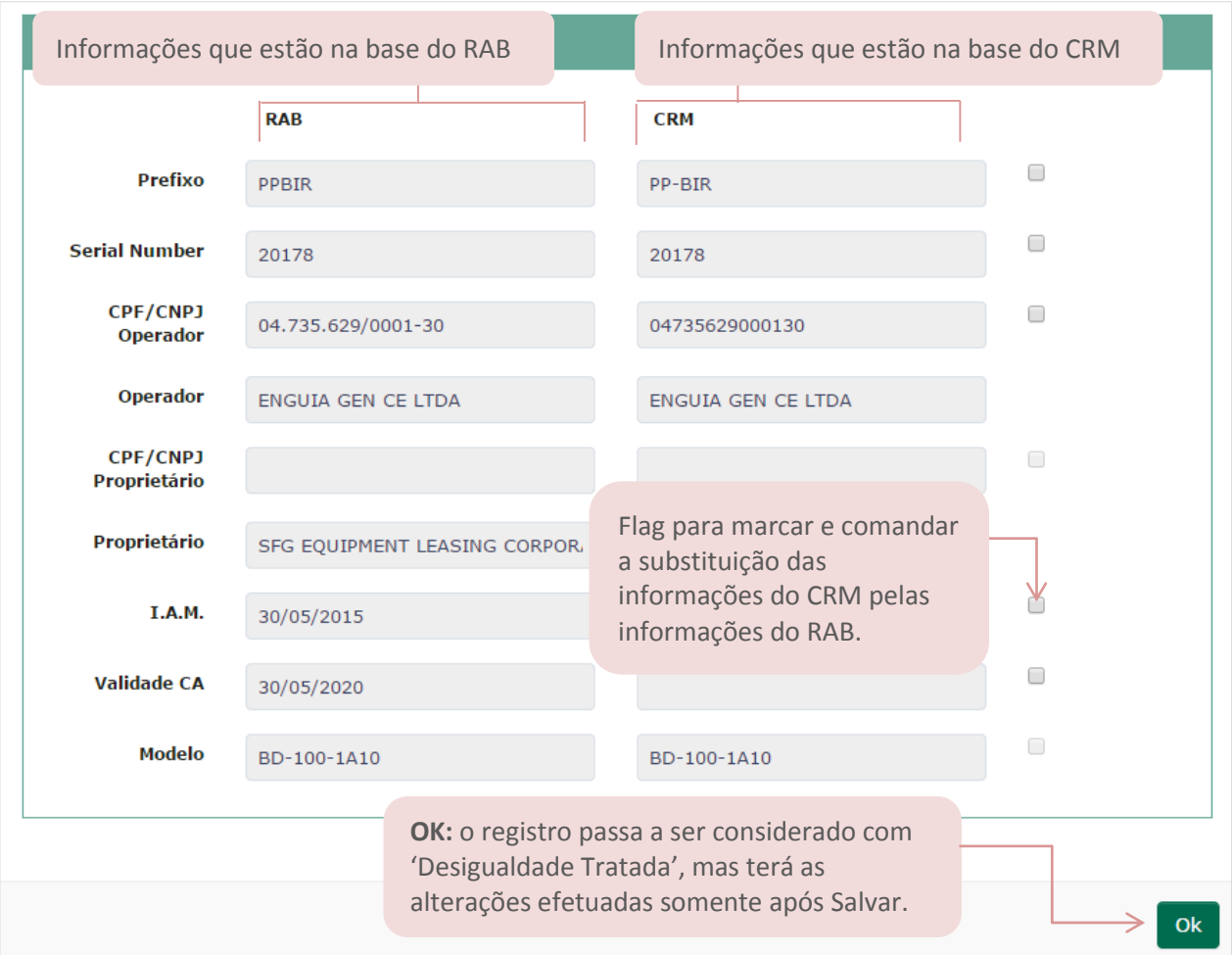

CRIAR LEAD: cria um Lead a partir do RAB. Visível somente para registros que possuem todas as informações de aeronaves obrigatórias preenchidas.
INSERIR: insere o registro do RAB na base do CRM. Será apresentado somente quando o registro existir no RAB e não existir no CRM.
SALVAR: salva todas as alterações e realiza as ações comandadas antes.*
VOLTAR: cancela os registros executados e retorna para a tela Pesquisar.
Voltar
Salvar

***Para que as ações executadas sejam de fato gravadas pelo sistema o usuário deverá, obrigatoriamente, clicar em Salvar. Sem isso nenhum comando será gravado e as atividades e alterações serão perdidas.**

DESCRIÇÃO DOS ITENS DE COMPARAÇÃO DE INFORMAÇÕES		
ICONE	**DESCRIÇÃO**	**AÇÃO**
Igualdade	Indica que as informações do registro do RAB estão idênticas às informações dos registros na base do CRM	Não realiza nenhuma ação.
Desigualdade	Indica que existem informações do registro do RAB diferentes das informações da base do CRM	Ao clicar na linha abre a tela para comparação de dados explicada abaixo.
Desigualdade tratada	Indica que a desigualdade apresentada acima já foi tratada na tela de comparação das informações.	Após clicar em salvar terá as informações da base do CRM atualizadas conforme marcações do usuário.
Inexistente	Indica que o registro existe no RAB e não consta no CRM.	Permite a inclusão do registro no CRM ao clicar no botão incluir ( ).
Inexistência tratada	Indica que a inexistência apresentada acima já foi tratada e o registro será incluído na base	Após clicar em salvar terá as informações incluídas na base do CRM conforme a solicitação do usuário.
Dados Insuficientes	Indica que houve uma desigualdade entre as informações do RAB e do CRM, entretanto, alguns campos importantes encontram-se nulos no RAB.	Ao clicar na linha abre a tela para comparação de dados explicada abaixo, entretanto, algumas informações não poderão ser atualizadas por estarem nulas por isto serem insuficientes.

Tabela 9: Descrição dos Itens de Comparação de Informações

Ao clicar na imagem que indica de desigualdade ou de dados insuficientes será aberta a tela de comparação de dados (tela abaixo). Os ícones que forem marcadas terão a informação do registro na base do CRM alterada ou preenchidas conforme a informação contida na base do RAB.



BOTÕES		
BOTÃO	**DESCRIÇÃO**	**AÇÃO**
	Botão incluir. Aparece somente quando o registro existe no RAB e não existe no CRM	Incluir registro da aeronave no CRM e incluir Lead para o Operador.
	Botão Lead. Criar lead a partir do RAB.	Criar Lead no CRM. Será visível somente se o Lead não existir ou se existir e não houver oportunidade em andamento para a unidade de negócio do usuário.

Tabela 10: Botões.

- ✓ Se for solicitada a atualização ou inclusão da informação do Operador, Proprietário ou Modelo que não esteja cadastrada no CRM haverá o cadastramento com informações básicas que poderão ser editadas posteriormente.

- ✓ O Lead será gerado automaticamente no momento de uma inclusão de um registro no RAB que não exista no CRM (clicar em) ou manualmente para registros já existentes ( ).

- ✓

O Lead, a partir doo RAB, poderá ser gerado para mais de uma carteira sequencialmente. Para isso, o usuário precisará gerar o Lead e clicar em salvar. Depois

disso o mesmo Prefixo estará com o ícone habilitado para que seja gerado um Lead para ele novamente.

IMPORTANTE: a substituição do operador ou proprietário podem implicar em bloqueios de faturamento e também em problemas com oportunidades de outros usuários, por isso é importante só fazer a sobreposição de dados quando há a certeza absoluta da necessidade, principalmente de dados como Operador e Proprietário.

16. NOTIFICAÇÕES

Notificações são sinalizações geradas pelo sistema a fim de alertar o usuário a respeito de algo. No CRM Líder as Notificações serão ser geradas a partir de um comando do usuário (esse comando é a parametrização feita em Configurações Pessoais) ou a partir de uma verificação sistêmica de rotinas e parâmetros previamente programados.

As notificações serão listadas em categorias separadas, conforme programação prévia, indicando todas as ações pendentes de atuação, os alertas e os aniversários que precisam ser vistos e tratados pelo usuário.

As Ações Pendentes poderão ser:

- Notificação de Oportunidade gerada para o usuário logado.
- Notificação de Lead gerado para o usuário logado.
- Notificação de Manifestação pendente de atuação.

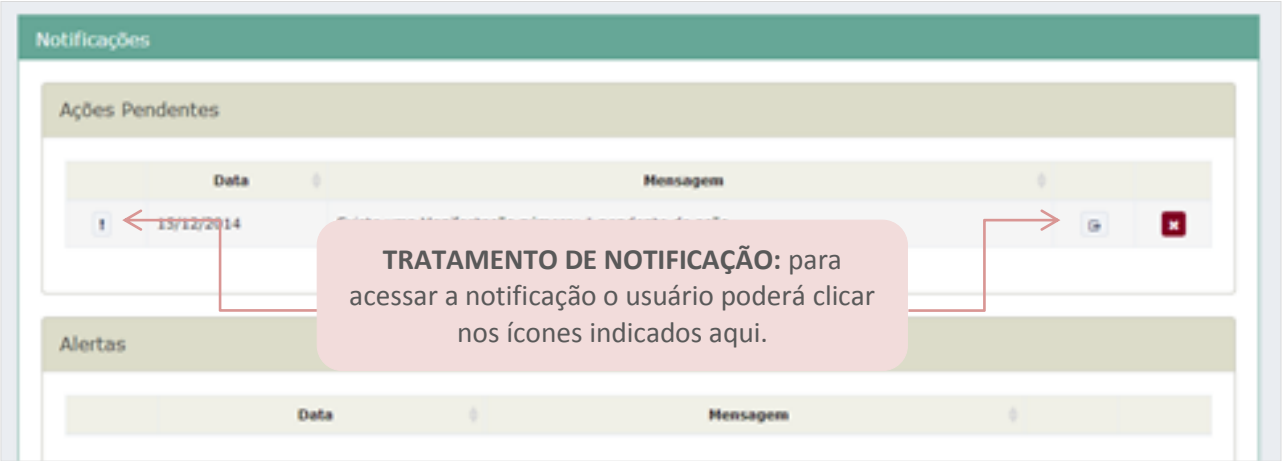
Os Alertas pendentes poderão ser:

- Notificação ação agendada. Esse agendamento poderá ser de reunião, visita, telefonema, etc.
- Notificação de manutenção de aeronave vencendo (apenas para usuários comerciais da Manutenção).

Notificação de aniversariantes:

- junto ao nome da Pessoa de Contato pode haver um símbolo que indica que o aniversariante é favorito na Carteira.
- junto ao nome da Pessoa de Contato pode haver um símbolo que indica que o aniversariante pertence a uma conta classificada como VIP na Carteira.

Tratamento de notificações: para acessar a notificação o usuário poderá clicar nos ícones indicados. Após clicar, o tratamento da notificação se dará de acordo com o conteúdo buscado.



17. DASHBOARDS

17.1 Definição e Conceito de Dashboard

O termo Dashboard é utilizado para descrever um painel de indicadores onde se associam variáveis a serem monitoradas e gráficos que mostrem a sua evolução.

Os Dashboards fornecem uma representação ilustrada de indicadores que ajudam as Unidades de Negócios a medir e gerenciar o seu desempenho frente aos seus negócios, permitindo que os gerentes monitorem continuamente o seu desempenho e seus resultados.

17.2 Regras de Funcionamento do Dashboard

O Dashboard da Líder foi desenvolvido com o objetivo de possibilitar, aos usuários do sistema e às diretorias, acompanhar os resultados e desempenho das vendas da empresa / áreas de negócio, além de ter uma visão mais estratégica da relação com o cliente (manifestação, atualização de dados, faturamento).

A ideia é que as atividades realizadas no sistema, que possam ser medidas, se transformem em indicadores para que o acompanhamento e direcionamento possam ser feitos pelos usuários e gestores de maneira mais rápida, objetiva e fácil.
Para isso definiu-se que a leitura dos indicadores seria feito de maneira "cascateada", de acordo com o perfil de acesso. Isso quer dizer que:

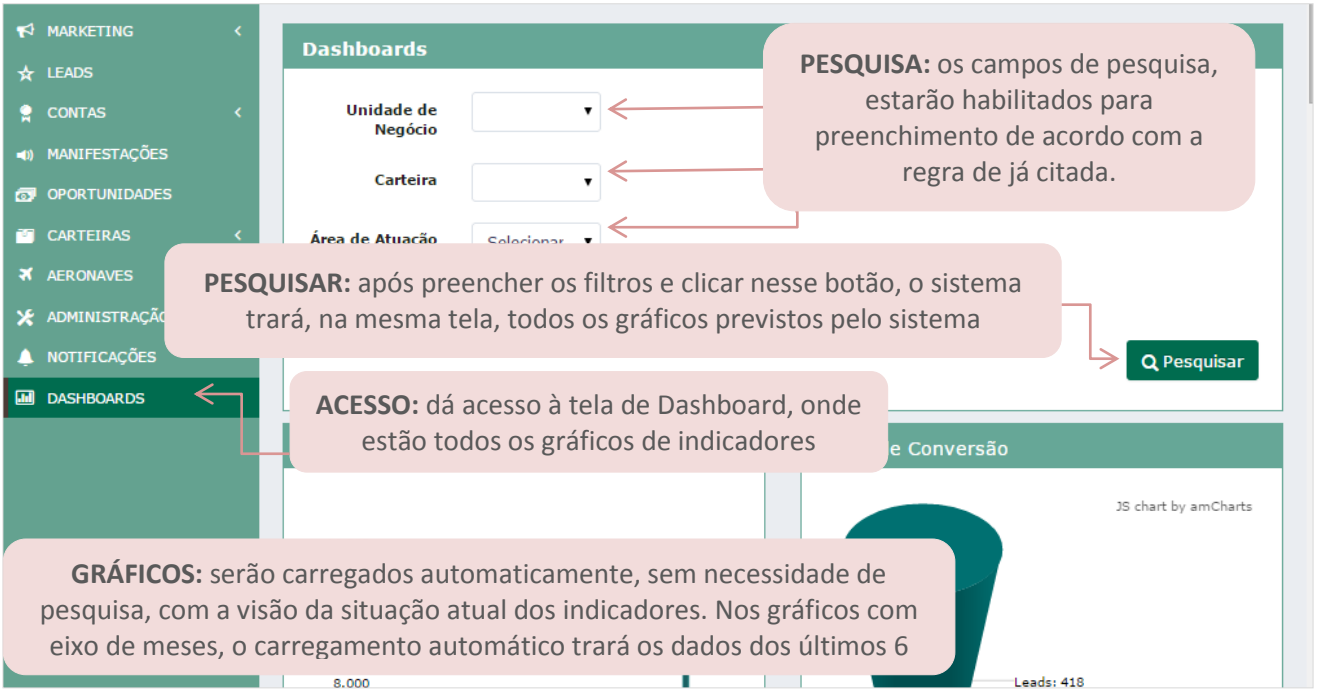
- ✓ Usuários operacionais (gerentes, executivos de contas, etc) terão acesso apenas aos seus indicadores;
- ✓ Gestores de equipe comercial terão acesso aos indicadores de sua equipe, individualmente;
- ✓ Diretorias terão acesso aos indicadores de sua área de negócio e seus subordinados individualmente;
- ✓ Superintendência e Presidência terão aos indicadores de todas as áreas de negócio e seus subordinados individualmente.

17.3 Acessando o Dashboard

Na Home do sistema já é possível ter acesso imediato a alguns indicadores de Dashboard, como o funil de vendas, mas o Dashboard completo deverá ser acessado através do menu do sistema, clicando no ícone DASHBOARD.

Ao clicar no menu, conforme indicado, o usuário poderá acessar a consulta de Dashboard por período (informações mais detalhadas e em maior quantidade) ou de maneira Consolidada.
Para qualquer das duas opções o sistema abrirá uma tela que apresentará um cabeçalho de pesquisa e, logo abaixo dele, os gráficos de indicadores.

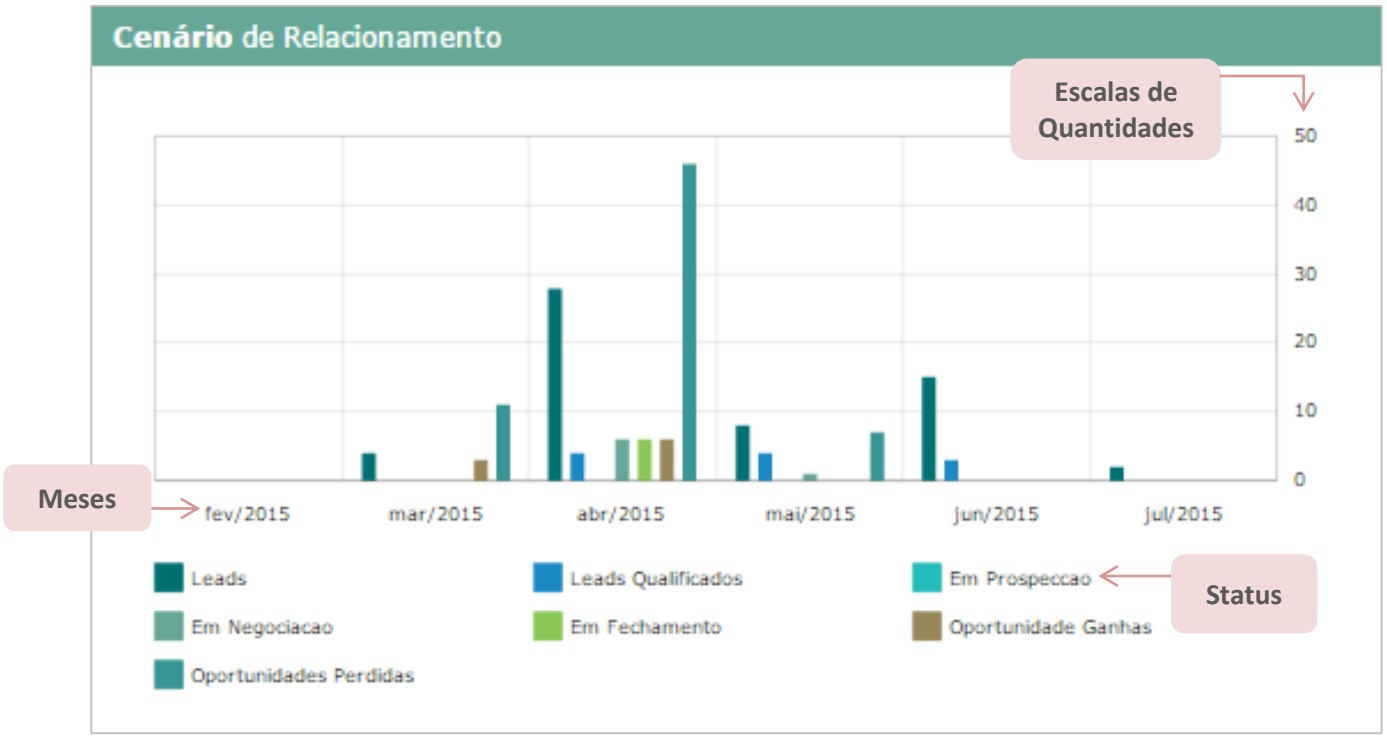
Importante: O número de meses representados nos gráficos, que possuem esse eixo, será por padrão de seis meses no total.


MARKETING
LEADS
CONTAS
MANIFESTAÇÕES
OPORTUNIDADES
CARTEIRAS
AERONAVES
ADMINISTRAÇÃO
NOTIFICAÇÕES
DASHBOARDS
Dashboards
Unidade de Negócio
Carteira
Área de Atuação
Selecionar
PESQUISA: os campos de pesquisa, estarão habilitados para preenchimento de acordo com a regra de já citada.
PESQUISAR: após preencher os filtros e clicar nesse botão, o sistema trará, na mesma tela, todos os gráficos previstos pelo sistema
Pesquisar
ACESSO: dá acesso à tela de Dashboard, onde estão todos os gráficos de indicadores
e Conversão
JS chart by amCharts
GRÁFICOS: serão carregados automaticamente, sem necessidade de pesquisa, com a visão da situação atual dos indicadores. Nos gráficos com eixo de meses, o carregamento automático trará os dados dos últimos 6
8.000
Leads: 418

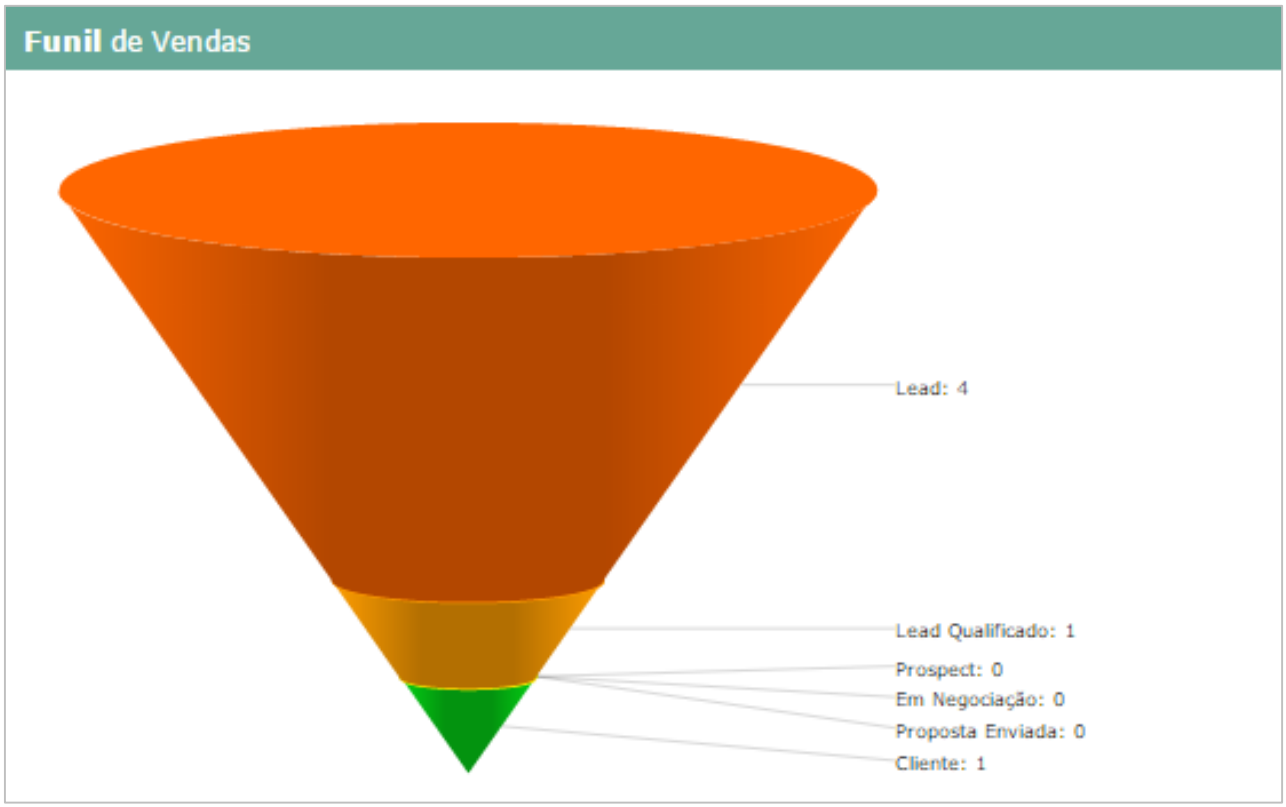
17.4 Indicadores do Dashboard

Cenário de Relacionamento: esse indicador reflete o cenário de desempenho mensal dos Leads, das oportunidades e status de conclusão das mesmas. Ele indica, por exemplo, quantas Oportunidades ficaram na etapa EM NEGOCIAÇÃO ao fechar o mês.

Esse indicador não é acumulativo e nem um desdobramento dos status, mas sim um retrato da situação no último dia de cada mês. Ele trará as informações dos meses definidos no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.

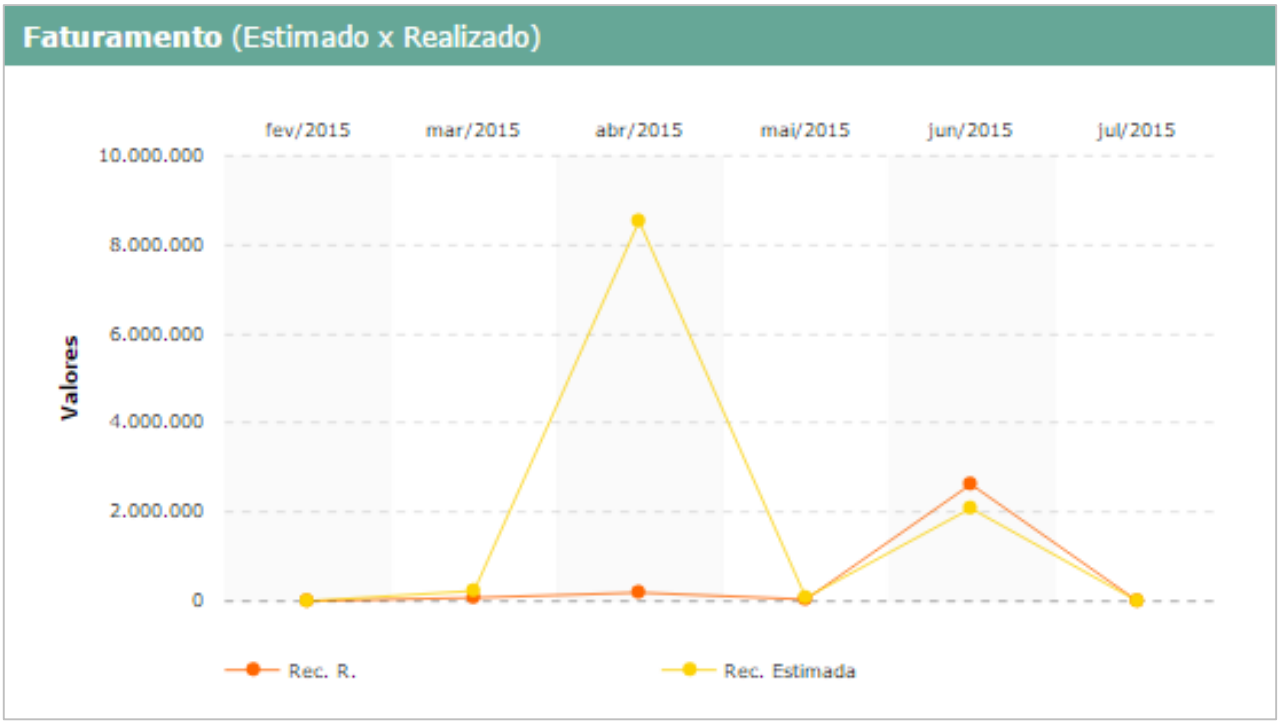


Funil de Vendas: esse gráfico apresenta o Funil de Vendas. Nele estão representados o desempenho de vendas, por status da oportunidade. Ele será alimentado de acordo com as informações dos meses definidos no filtro.

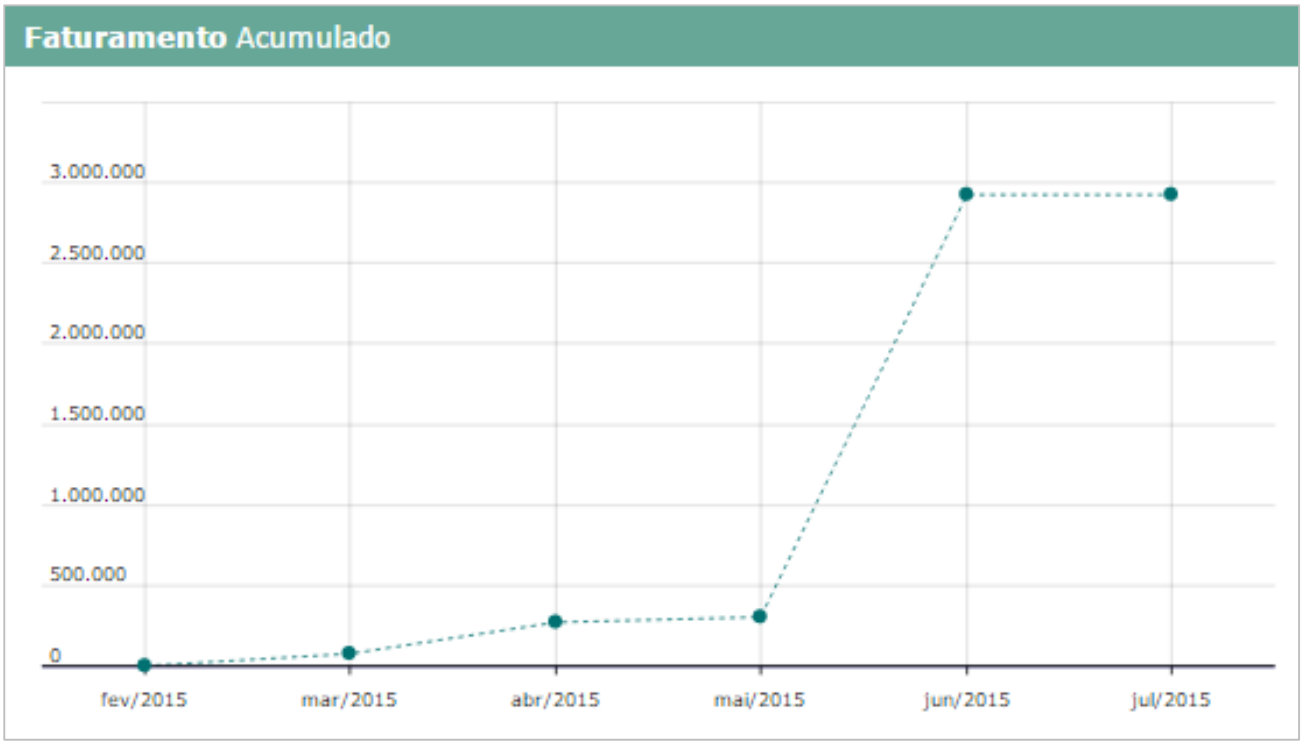


Faturamento (Estimado X Realizado): esse gráfico apresenta a informação de receita prevista e receita realizada, baseada nos dados registrados na oportunidade. No caso da Receita Estimada, o gráfico trará o dado em relação à data de previsão de fechamento (ambos preenchidos na oportunidade). No caso da Receita Realizada, o gráfico trará o dado em relação à data em que a oportunidade foi concluída.

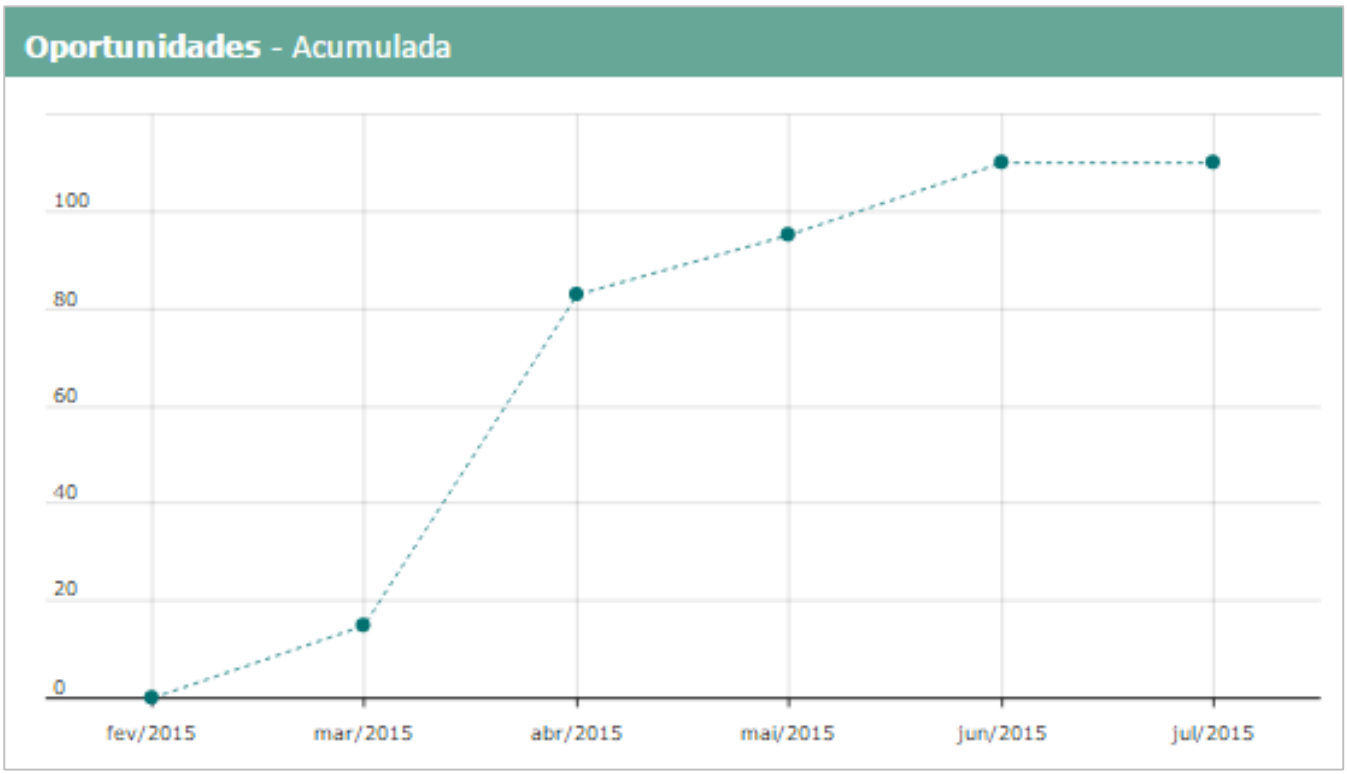
Esse indicador não é acumulativo e nem um desdobramento dos status, mas sim um retrato da situação no último dia de cada mês. Ele trará as informações dos meses definidos no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



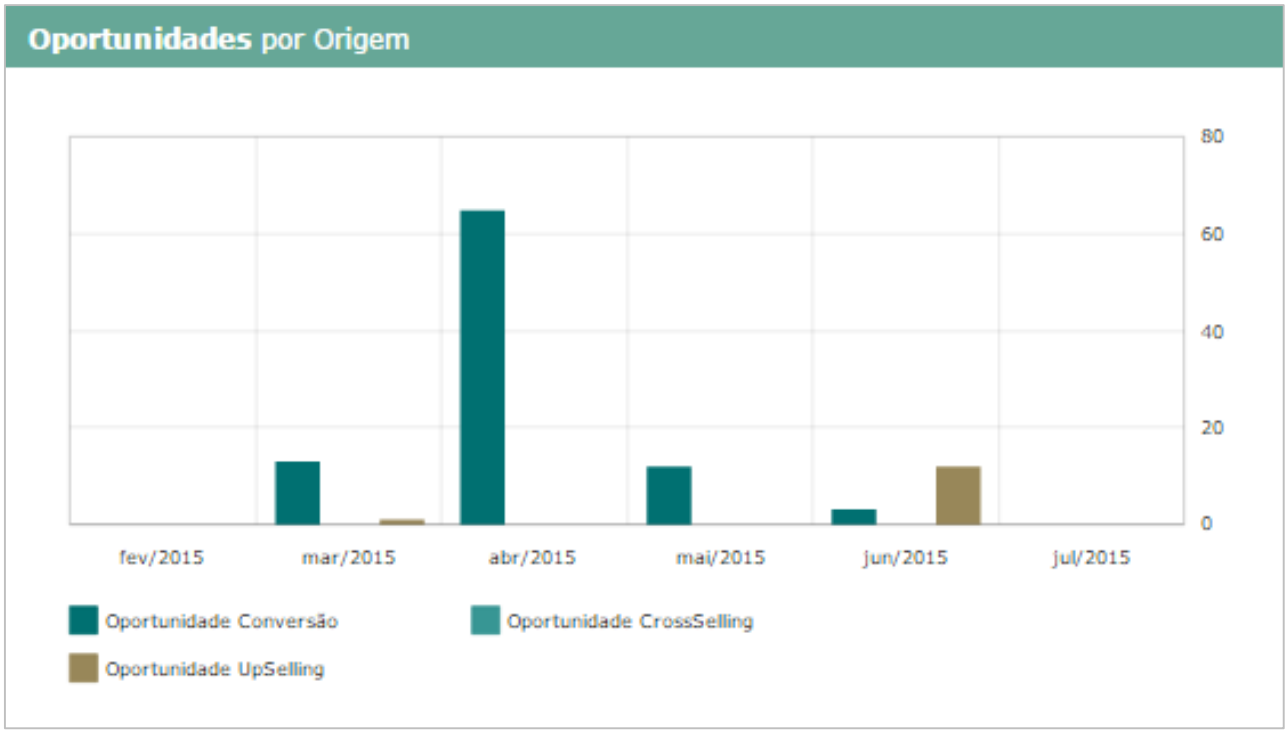
Faturamento Acumulado: nesse gráfico está a informação da receita real obtida nas vendas, conforme preenchido na oportunidade, e o resultado disso acumulado no período. Aqui a informação é dada de maneira acumulada, ou seja, o valor faturado do mês lido + todos os meses anteriores a ele, respeitando sempre o período estipulado no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



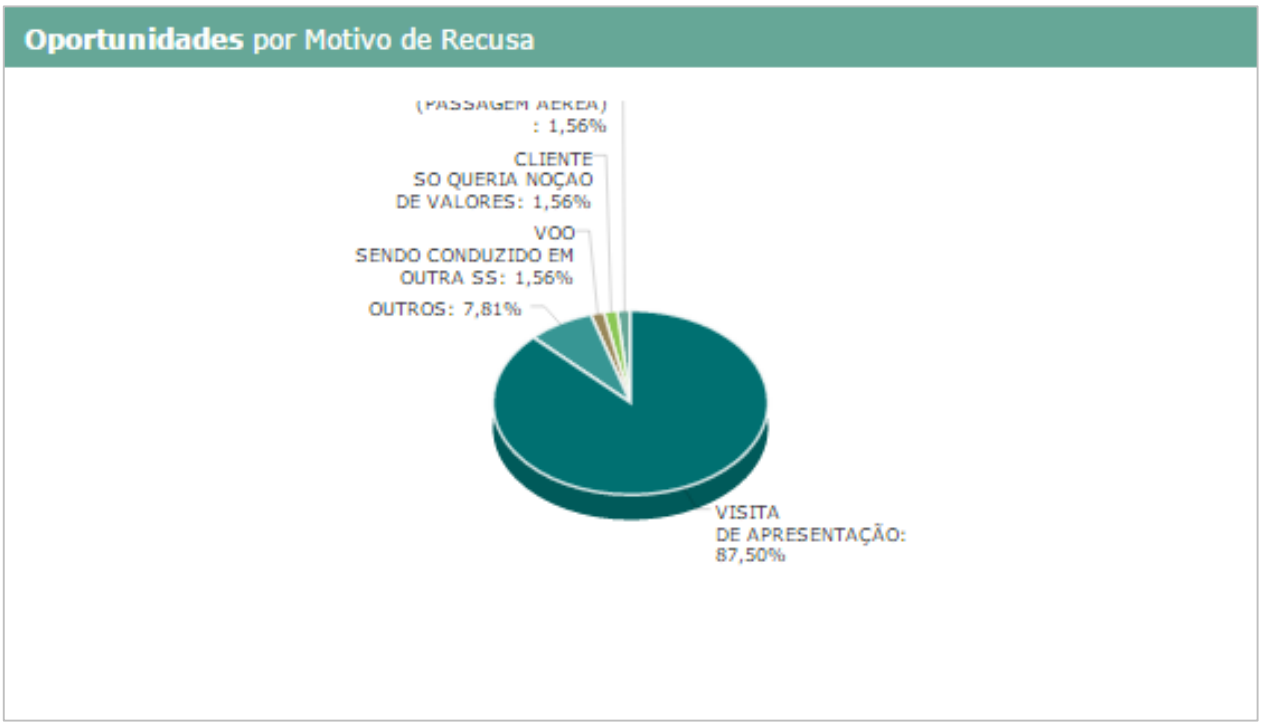
Oportunidade Acumulada: esse gráfico mostra a quantidade mensal de oportunidades ganhas e perdidas e o resultado disso acumulado no período. Aqui a informação é dada de maneira acumulada, ou seja, a quantidade de oportunidades ganhas e perdidas por mês mais todos os meses anteriores a ele, respeitando sempre o período estipulado no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



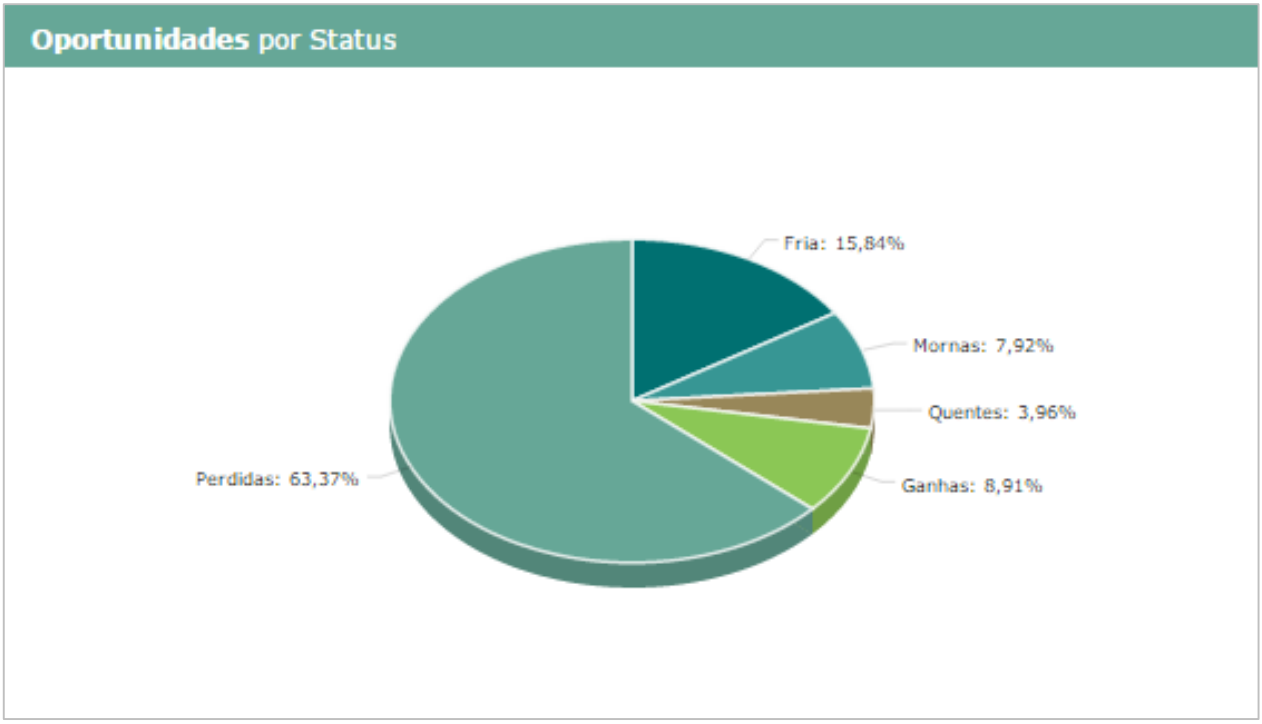
Oportunidade por Origem: aqui é possível obter o indicador de qual é o maior volume de oportunidade, por Origem, ou seja, quantas oportunidades foram geradas por Cross Selling, a partir de Lead (CONVERSÃO) e a partir de uma Conta (UP SELLING). Esse indicador não é acumulativo e nem um desdobramento dos status, mas sim um retrato da situação no último dia de cada mês. Ele trará as informações dos meses definidos no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



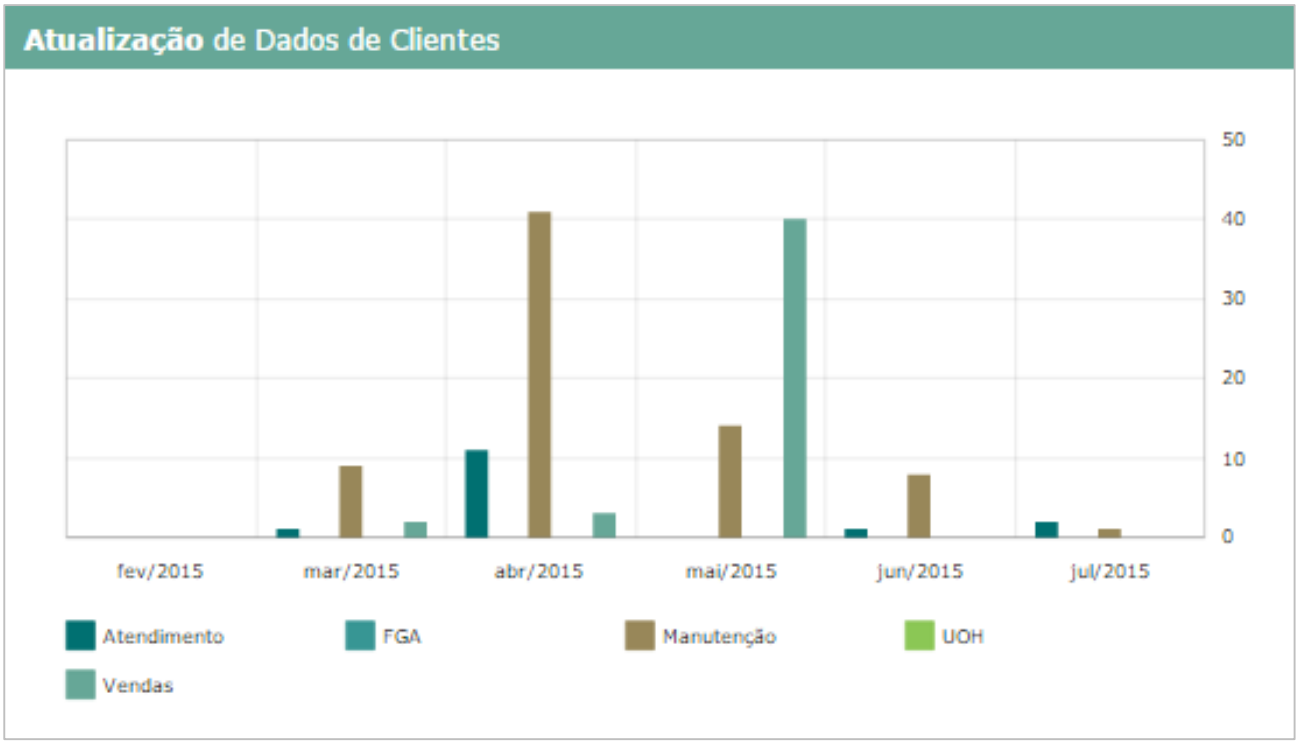
Oportunidade por Motivo de Recusa: esse gráfico mostra, entre as Oportunidades Perdidas, os tipos de recusa dos clientes que levaram à perda, quantificando esses tipos. Ele será alimentado de acordo com as informações dos meses definidos no filtro.



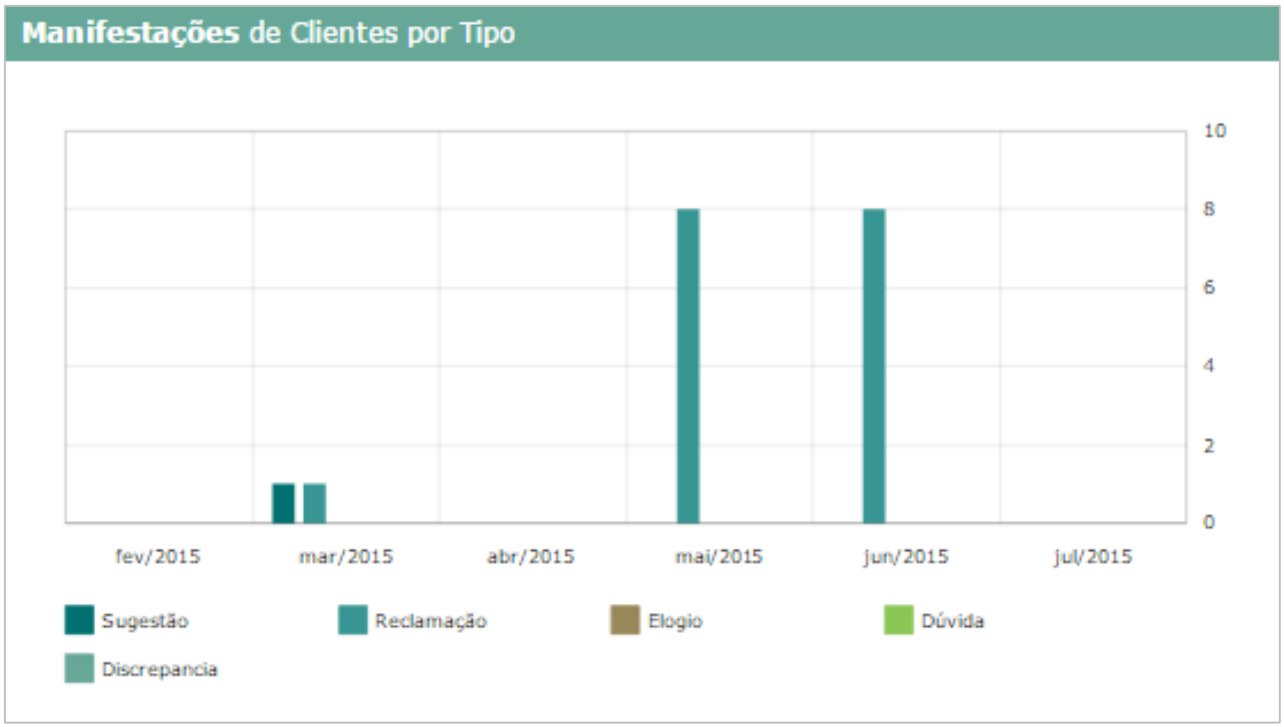
Oportunidade por Status: esse gráfico mostra a quantidade de oportunidades ganhas e perdidas. Ele será alimentado de acordo com as informações dos meses definidos no filtro.



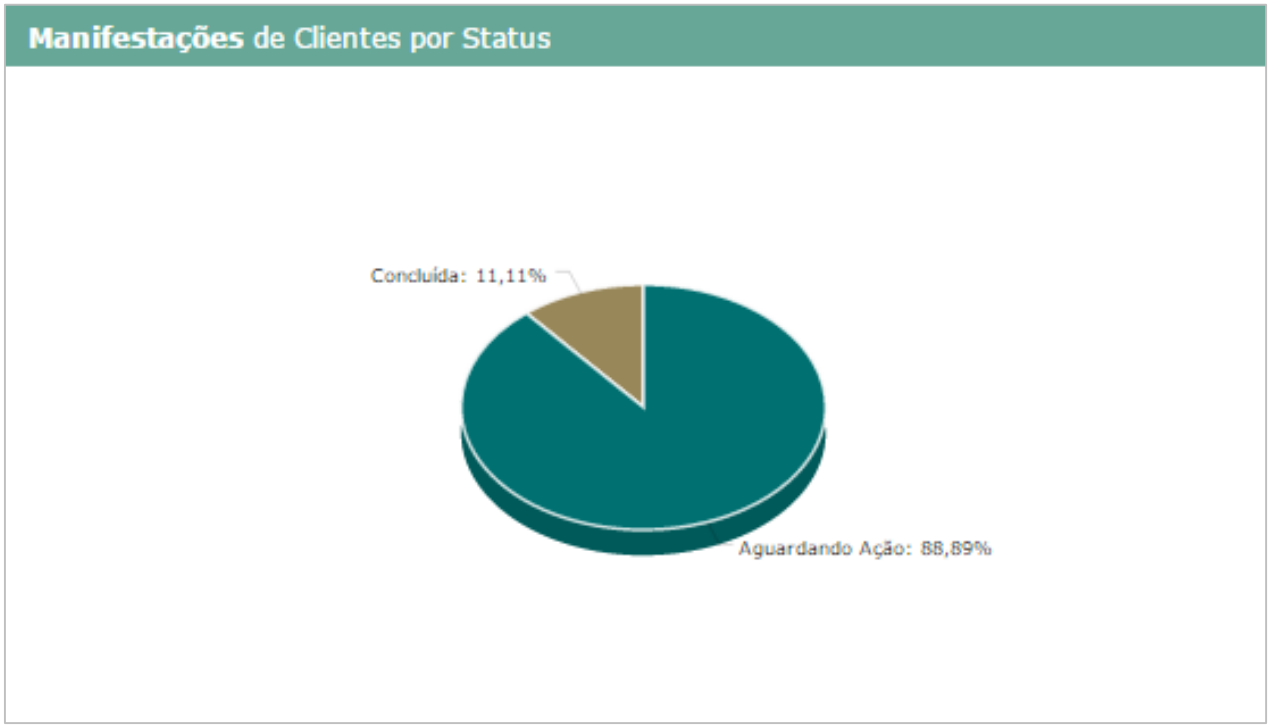
Atualização de Dados de Cliente: esse gráfico mostra quantos dos clientes tiveram dados cadastrais atualizados, por área de negócio. Esse indicador não é acumulativo e nem um desdobramento dos status, mas sim um retrato da situação no último dia de cada mês. Ele trará as informações dos meses definidos no filtro (campo data ou flag). Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



Manifestações de Clientes por Tipo: aqui estão informadas quantas manifestações, por tipo, foram registradas para os clientes. Esse indicador não é acumulativo e nem um desdobramento dos status, mas sim um retrato da situação no último dia de cada mês. Ele trará as informações dos meses definidos no filtro. Para o mês vigente, o gráfico apresenta o dado até a data da leitura.



Manifestações de Clientes por Status: esse gráfico mostra a quantidade de manifestações aguardando ação e aguardando retorno ao cliente Ele será alimentado de acordo com as informações dos meses definidos no filtro (campo data ou flag).



18. Encerramento

Chegamos ao final deste Manual. A partir destas informações você está apto a operar o sistema. Caso tenha dúvidas ou sugestões, contate o Key User de sua área ou o Key User Master do sistema no departamento de Marketing.

Boas vendas e bons negócios!